

# BAB 1

## PENDAHULAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan bersosial perubahan berlangsung secara cepat dan efektif, serta perubahan berjalan sesuai dengan rencana. Selain itu kompetensi setiap individu dan kompetisi terus beriringan sejalan berjalannya waktu mengakibatkan perubahan pola bermasyarakat yang seakan terus berkompetitif dalam pencapaian sebuah tujuannya masing-masing. Perubahan global dan dinamika kehidupan manusia, telah menjadikan manusia harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Jika kita tidak mampu beradaptasi dengan perubahan itu sendiri, maka kita akan mengalami kemunduran bahkan tidak mencapai sebuah kemajuan.

Teknologi informasi banyak digunakan saat ini karena menawarkan banyak kemudahan. Dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih optimal, efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan teknologi informasi khususnya layanan elektronik dibuat sesuai dengan Keputusan Presiden untuk SPBE. (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, n.d.) Hal tersebut guna menyediakan pelayanan informasi yang optimal, efektif dan efisien.

Inovasi merupakan alat untuk mengganti yang lama dengan sesuatu yang baru. Inovasi merupakan kemampuan menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda dengan keadaan sebelumnya, serta tentunya sesuai dengan ide, fakta dan

informasi yang telah ada. Produk inovasi pada umumnya menunjukkan sifat-sifat yang baru, berkualitas, dan menguntungkan. Sehingga inovasi pada hakekatnya bersifat baru dan kualitatif.(Irfan, 2018).

Inovasi pelayanan publik merupakan gagasan atau ide baru pada bentuk pelayanan publik, yang merupakan inspirasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu mengenai hal baru, melainkan segala hal yang memberikan manfaat bagi masyarakat seperti metode pada inovasi pelayanannya (JDIH.BPKRI, 2014). Pemerintah harus mengambil langkah dalam melakukan inovasi terkait pemberian layanan yang dilakukan agar pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat lebih baik dari pada sebelumnya. Selain itu penyelenggaraan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan memiliki tujuan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang optimal. Disisi lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik instansi pemerintahan harus memberikan pelayanan yang transparan, efektif serta efisien. Inovasi juga hadir sebagai jawaban dari suatu permasalahan yang ada. Pada kenyataannya manusia selalu bersandingan dengan kebutuhan dan juga suatu permasalahan. Pada Instansi pemerintahan inovasi pelayanan publik juga sangatlah penting karena dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi publik.

Dengan demikian inovasi bukanlah suatu hal yang biasa, tetapi inovasi merupakan sebuah ide pemikiran dari manusia dalam mempermudah aktivitasnya, memecahkan masalah, dan bahkan sebagai *creative destruction*. Karena pada kenyataannya perlengkapan akal dan kreativitas, serta inovasi yang ada pada diri manusia banyak yang disalah gunakan dan cenderung menjadi sesuatu yang

negatif. Namun demikian, sebuah inovasi tetap diperlukan untuk penyelesaian beragam permasalahan dan tetap pada jalan yang positif.

Hal ini dikarenakan dinamika eksternal dan tuntutan perubahan di masyarakat yang semakin sadar akan perkembangan teknologi yang menuntut efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan berdampak timbulnya rasa kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan hak-hak yang melekat masyarakat sebagai warga negara dan sebagai penerima layanan. Maka dari itu, sektor publik harus dapat menjadi sektor yang mampu mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2006).

Fenomena-fenomena tersebut dapat diatasi jika akses terhadap dokumen dan informasi hukum dapat dikelola dengan baik. Dalam konsep dokumentasi dan informasi hukum, dimana dokumen peraturan yang lebih tinggi dihimpun, diolah, disimpan disebarluaskan serta informasi hukum yang dapat diakses dengan cepat dan mudah, ada sebuah wadah yang disebut dengan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH). Jaringan ini merupakan satu kesatuan struktur yang terdiri dari organisasi, manajemen, pengumpulan data, teknologi dan sumber daya manusia, yang mampu menghasilkan dan mengkomunikasikan informasi dengan cepat, akurat, lengkap dan tepat guna mendukung berbagai upaya dalam pelaksanaan tujuan yang dapat dicapai termasuk diantaranya adalah pembentukan peraturan daerah (Ismail, 2007).

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan (Putri, 2018). Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya Terdapat

banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan definisi tentang pelayanan publik diantaranya menurut Pasolong (2010), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Kemudian Putra (2012) memaknai Pelayanan publik sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam implementasi pelayanan publik, terdapat standar acuan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dalam mengoperasikan layanannya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) meliputi: Prosedur Layanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Layanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, penyedia layanan nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Konsep Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) merupakan salah satu jenis dari jaringan informasi. Dokumen hukum merupakan inti dari

kegiatan jaringan dokumentasi dan informasi hukum. Sebelum akhirnya dibentuk sebuah jaringan dokumentasi dan informasi, tentunya setiap unit peserta jaringan harus melakukan kegiatan dokumentasi yang terkait dengan kerjasama jaringan nantinya. Dokumentasi ini merupakan penyusunan, penyimpanan, temu balik, pemencaran, evaluasi informasi dalam bidang sains, teknologi, ilmu-ilmu sosial dan kemanusiaan (*Federation International de Documentation* dalam Sulistyobasuki, 2004:5). Purwono juga menjelaskan bahwa dokumentasi (2010:9) yaitu Departemen melakukan pekerjaan dokumentasi dengan memberikan informasi yang terkandung dalam dokumen dan memberi tahu mereka yang membutuhkan tentang ketersediaannya. Atas permintaan pengguna dokumen, akan dibuat dokumen baru sebagai kelanjutan dari pengiriman dokumen. Sistem manajemen dokumen dapat digunakan sebagai bahan baku dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam rangka menjalankan pelayanan berbasis digital, Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang mengikuti Keputusan pemilihan umum Republik Indonesia Nomor 10/HK.04/08/22 tentang pedoman teknis pengelolaan dokumentasi dan informasi hukum di lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Tujuan adanya penelitian ini yaitu dapat menjadi sasaran hasil yang ingin dicapai dan digunakan sebagai acuan dalam pengumpulan data, serta sebagai pembatasan dalam penelitian dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi website JDIH dalam pengelolaan jaringan dokumentasi dan informasi hukum pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang.

Program pengembangan Sistem JDIH terus berkembang, maka pada 2012

Presiden telah menetapkan kembali tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional melalui Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012. Dalam Peraturan Presiden tersebut, yang dimaksud dengan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, yang selanjutnya disingkat JDIHN adalah wadah pendayagunaan bersama atas dokumen hukum secara tertib, terpadu, dan berkesinambungan, serta merupakan sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah dan cepat. Keberadaan sebuah wadah yang dapat menyajikan informasi hukum dan data produk hukum yang berlaku yang selalu diperbarui menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan.

Dokumentasi terhadap sebuah produk hukum menjadi kewenangan setiap instansi, baik pemerintah atau swasta, namun antar instansi tersebut perlu saling terintegrasi dalam memberikan informasi hukum yang benar. Dalam rangka menjalankan amanat Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tersebut serta untuk membangun suatu sistem informasi yang mudah, cepat dan akurat melalui teknologi Informasi dalam rangka meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Bagian Hukum dan HAM melakukan Pembangunan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Tanjungpinang. Sebagai upaya nyata dalam pelaksanaan kegiatan tersebut maka ditetapkanlah Keputusan Walikota Tanjungpinang Nomor 274 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pengelola *Website* pada Kegiatan Pembangunan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Tanjungpinang.



**Gambar 1.1 Tampilan Website JDIH KPU Kota Tanjungpinang**



Sumber : KPU Tanjung Pinang 2023

Pengguna Website JDIH KPU Kota Tanjungpinang dapat digunakan di seluruh daerah Indonesia. Setiap pelaksanaan kegiatan pembinaan, sering kali terdapat kendala yang dihadapi oleh pengelola dan pengelolaan JDIH KPU Kota Tanjungpinang. Adapun kendala yang dihadapi oleh Jaringan dokumentasi dan Informasi hukum (JDIH) KPU Kota Tanjungpinang yaitu terbatasnya jumlah pengelola perpustakaan JDIH, Kurangnya sosialisasi kemasyarakatan terkait penggunaan *website* Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, serta dampak perkembangan inovasi organisasi pada KPU Kota Tanjungpinang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah

Bagaimana cara Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang dalam mengelola inovasi organisasi dan meningkatkan kinerja pelayanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) serta, seberapa besar pengaruh aspek inovasi organisasi dalam meningkatkan kualitas Jaringan Dokumentasi dan

Informasi Hukum di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang.?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi organisasi pada *website* JDIH dalam pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini bisa memperluas wawasan peneliti serta menjadi masukan akademisi Pendidikan Administrasi Negara guna mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini juga sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara, sebagai alternatif saran dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik lagi. Penelitian ini berguna menambah koleksi pustaka dan literatur bagi akademisi program Studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa UMRAH pada umumnya.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan literatur yang bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara dan berguna bagi penelitian di masa yang akan datang.