

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangannya, di seluruh dunia dalam organisasi publik telah mengadopsi digital teknologi sebagai langkah yang cepat dan partisipatif untuk mendukung interaksi yang terjadi antara masyarakat dan pejabat publik (Goodsell C.T., 1981). Perkembangan teknologi digital menjadi pendorong terhadap pemerintahan secara elektronik guna memberikan terobosan dan esensi dalam peningkatan pelayanan publik, seperti memberikan informasi, layanan pemerintahan kepada masyarakat, lembaga, dan biasanya penggunaan tersebut berbasis internet website dan aplikasi (Layne & Lee, 2001). Adopsi layanan digital dalam publik sektor sudah menyebar pada negara berkembang dikarenakan sebuah inisiatif pemerintah untuk memanfaatkan keberadaan teknologi digital secara utuh dalam pemerintah elektronik (Hepu Deng, 2018). Melalui pendapatnya (Gil-Garcia et al., 2018) bahwasanya perkembangan digital pemerintahan yang mengacu pada kebermanfaatan teknologi., informasi dan komunikasi dalam

pemerintahan, pelayanan publik sektor, administrasi, dan manajemen. Salah satu alasan penting perkembangan teknologi digital semakin pesat adalah adanya terjadi adanya kesenjangan dalam pemerintahan elektronik di negara berkembang disebabkan oleh layanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan bagi masyarakat (Joshi & Islam, 2018). Maka dari itu, dengan majunya perkembangan teknologi digital sudah semestinya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dapat membentuk ekosistem antara warga dan pemerintah melalui digitalisasi pemerintahan untuk menyediakan pelayanan publik.

Seperti riset yang dilakukan oleh (Seepma et al., 2020) bahwa dalam menerapkan pelayanan publik diperhatikan pada aspek rantai pasokan pelayanan publik, contohnya adalah di lembaga swasta yang dapat dicirikan dalam tujuan mereka yakni kesetaraan, efektif, efisien dan juga struktural politik yang dapat diatur. Munculnya konsep baru di sektor publik yaitu transformasi digital ini merupakan langkah alternatif ataupun cara baru para pemangku kepentingan untuk bekerja, memberikan layanan dan juga menciptakan ekosistem baru dalam suasana kerja (European

Commission, 2013). Pendekatan transformasi digital pada sektor publik mengubah wajah maupun harapan kebijakan pemerintah dan warganya dalam memberikan layanan digitalisasi yang tepat waktu guna mewujudkan pelayanan publik yang berdasarkan pada nilai transparansi dan interoperabilitas dan kepuasan warganya (Mergel et al., 2019).

Dalam konteks inovasi pelayanan publik ini perlu diperhatikan pada aspek teknologi digital untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan juga membentuk ekosistem antara pemerintah dan warga negaranya (Agostino et al., 2020). Bahkan hal-hal yang dapat mempengaruhi perspektif atau isu yang terkait dengan struktur lembaga publik dan kecakapan dalam menangani aplikasi digital ini menjadi persoalan penting bagi kinerja atau tujuan dari pelayanan publik (Giest & Raaphorst, 2018). Hadirnya maupun dengan menggunakan pendekatan e-government ini menjadi keputusan yang menarik para pemangku kebijakan publik dalam hal pelayanan publik semakin terstruktur layaknya regulasi dan rutinitas dalam penggunaan perangkat lunak yang standar (Carausan, 2015).

Kondisi dan zaman yang semakin berubah, organisasi sektor publik dituntut untuk beradaptasi dan mengubah tindakan mereka dalam mengoperasikan dan juga aktivitas mereka dalam meningkatkan kehadiran dan tekanan digitalisasi (Mergel et al., 2019). Selain itu, perlu adanya pendukung dan pendorong yakni produksi bersama yang dapat memberikan suatu pengembangan solusi pada area kebutuhan pengguna, yang memfokuskan pada tingkat kepuasan pengguna, efektivitas, efisiensi dan juga menekan pada biaya operasional pemerintah yang lebih rendah dalam rangka memberikan pelayanan yang terintegrasi (Tõnurist & Surva, 2017). Kemudian dipertegas dalam perspektif bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik maupun dalam kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks karena melibatkan faktor kelembagaan ataupun instansi yang terkait (Tassabehji et al., 2016). Perubahan yang terjadi pada transformasi digital ini membutuhkan regulasi dan berdasarkan pada jalur yang dapat mendorong suatu lembaga yang deinstitutionalisasi dan reinstitutionalisasi (Filgueiras et al., 2019).

Sementara itu dengan hadirnya pengaruh teknologi, informasi dan komunikasi sangat berdampak pola kepercayaan masyarakat itu sendiri. Tapi disisi lainnya, pengaruhnya dapat memberikan dampak secara positif bagi kalangan masyarakat. Fakta yang terjadi bahwa hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik semestinya sangat tidak diinginkan. Pada prinsipnya digitalisasi seharusnya membawa manfaat yang sangat besar dan kemudahan bagi masyarakat. Banyak kemungkinan yang terjadi penghambat kepercayaan publik diantaranya adalah tingkat efektivitas dan efisiensi dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Lestari et al., 2021). Kemudian dipertegas oleh penelitiannya Febrianti & Priyadi (2022) bahwasanya pelayanan yang baik itu juga harus didukung dengan kinerja pegawai yang kompeten dan SDM yang kredibel. Selanjutnya, sarana komunikasi ini adalah tindakan yang terpenting. Karena mencakup tingkat informasi yang diberikan dan juga sosialisasi dari aplikasi tersebut yang bertujuan memperkenalkan produk dari pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu, sebenarnya tingkat kepercayaan publik harus sejalan

dengan visi dan misi pemerintah semestinya (Dahlila & Frinaldi, 2020).

Oleh sebab itu, kami mendekati dan menyoroti bahwa gagasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dan kepercayaan warga untuk menggunakan layanan digital pelayanan publik masih tergolong langka, maka dari studi ini mengisi gap pengetahuan itu. Secara kolektif, pentingnya kepercayaan publik terhadap lembaga atau aparaturnegara itu merupakan hal yang krusial. Hadirnya konsep transformasi digital ini apakah sudah berjalan seiring dengan pelayanan publik dalam pembuatan Surat izin mengemudi nasional presisi (SINAR). Kemudian dengan adanya konsep tersebut, citra lembaga tersebut adanya peningkatan yang lebih baik. Munculnya aplikasi yang berbasis digital ini merupakan kebijakan yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Layanan yang berbasis aplikasi ini merupakan bagian dari pelayanan publik di Indonesia. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia merupakan sebagai bentuk upaya peningkatan dalam

transparansi dan akuntabilitas dalam ruang lingkup instansi tersebut.

Maka dari itu dengan persoalan faktor kepercayaan publik terhadap perubahan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) menjadi menarik untuk diteliti lebih mendalam untuk melihat tingkat respon masyarakatnya. Dikarenakan, peran penting atau hubungan yang terbangun antara masyarakat dengan pemerintah di Indonesia dapat menciptakan keharmonisan dalam pelayanan publik yang tak hanya mengandalkan dari perspektif birokrasi semata, tapi juga harus melibatkan kepentingan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang hendak diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *public service trust, trust quality information, Trust of Privacy Security, Regulation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik digital SIM Nasional Presisi (*SINAR*) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *public service trust, trust quality information, trust of privacy security* dan *regulation* terhadap layanan publik digital SIM Nasional Presisi (*SINAR*)

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat pada pengembangan keilmuan adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan di bidang inovasi pemerintahan, khususnya terkait transformasi digital dalam pelayanan publik yang berbasis digitalisasi. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian – penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian yang bermanfaat bagi Pemerintah dalam mengupayakan tingkat kepercayaan masyarakat dengan hadirnya konsep transformasi digital bagi pelayanan publik di Indonesia. Selain itu juga, hadirnya konsep ini memberikan terobosan dan upaya positif dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat Indonesia. Demikian pula dengan hadirnya aplikasi SIM Nasional Presisi (*SINAR*) yang menghadapi transformasi digital dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat umum.