

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dari surat pembaca maupun media pengaduan melalui media sosial dan yang lainnya, seperti menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya adanya pungutan liar maupun diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian maupun penanganan oleh semua aparatur, karena hal tersebut merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan maupun instansi kedinasan terkait pemberi pelayanan publik (publik service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (publik service) perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamasama, terpadu, terprogram, terarah serta konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, dan mudah dilaksanakan.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus

berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam era keterbukaan saat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi akan lebih memprioritaskan aspek transparansi, efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas dalam *Good Governance* atau Tata Kelola Kepemerintahan yang baik, melalui pembangunan dan peningkatan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses seluruh masyarakat Banyuwangi

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta sebagai upaya pencapaian visi dan misi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya dibidang Komunikasi dan Informatika yang handal dalam semua aspek termasuk penerapan *Good Governance*. Dalam lima tahun ke depan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi akan memprioritaskan pada peningkatan kapasitas, kecepatan dan mutu pelayanan, serta efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya yang dimiliki.

Teknologi informasi dan komunikasi sudah memberikan berbagai bukti yang mampu menciptakan media yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu dalam mentransformasikan informasi dari dan ke berbagai penjuru dunia, sangat menjanjikan bagi institusi sebagai salah satu solusi dalam mewujudkan *Good Governance* melalui penerapan *e-Government*.

E-Government yang dimaknai sebagai penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap publik secara efektif dan efisien serta interaktif, pada dasarnya mengisyaratkan bentuk tuntutan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan sekaligus memperluas rentang kendali.

1.2 Tujuan

Terdapat dua tujuan dalam penulisan laporan ini, yakni tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan umum dari Praktek Kerja Lapang (PKL) yaitu:

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan/atau unit bisnis strategis lainnya yang layak dijadikan tempat PKL.
- b. Meningkatkan dan melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan yang mereka jumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah. Tujuan Khusus PKL

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya.
- b. Mengembangkan keterampilan serta pengetahuan mahasiswa untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya sebagai bekal menghadapi dunia kerja.
- c. Melatih para mahasiswa berfikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

1.3 Manfaat PKL

Manfaat Praktik Kerja Lapang (PKL) adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Umum PKL

Manfaat Umum dari Praktek Kerja Lapang ini adalah :

- a. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam dunia kerja
- b. Menguji keterampilan dan menambah pengetahuan tentang kegiatan dunia kerja
- c. Melatih kedisiplinan kerja mahasiswa sebagai bekal tentang kegiatan dunia kerja
- d. Mengasah dan meningkatkan kemampuan mahasiswa yang sesuai dengan program studinya

1.3.2 Manfaat Khusus PKL

Manfaat Khusus dari Praktek Kerja Lapang ini adalah :

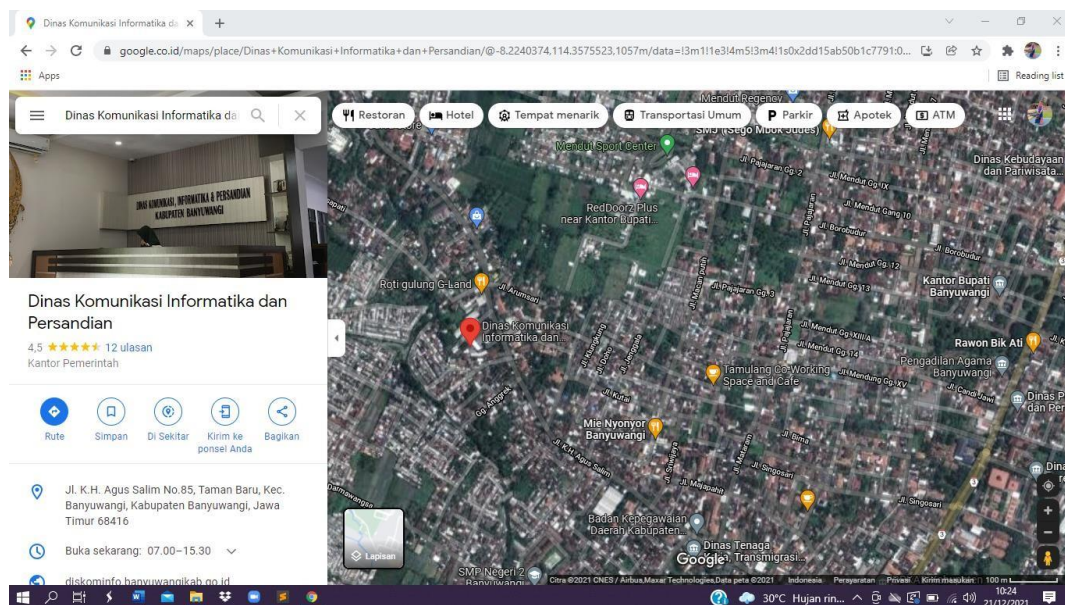
- a. Mendapat profil calon pekerja yang siap kerja

- b. Mendapatkan alternatif solusi-solusi dari beberapa permasalahan lapangan.

1.4 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.4.1 Lokasi Kerja

Lokasi kegiatan Praktek Kerja Lapangan adalah pada CV. Araya Media IT Malang yang berada di Jl. Bantaran Indah No.21B, Tulusrejo, Lowokwaru, Malang 65141. Dibawah ini merupakan peta lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).



Gambar 1.1 Lokasi PKL di Map

1.4.2 Jadwal Kerja

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan secara online, berlangsung 4 bulan, terhitung dari tanggal 20 September 2021 sampai tanggal 7 Januari 2022.

1.5 Metode Pelaksanaan

Metode yang dilakukan pada kegiatan Praktek kerja Lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Banyuwangi dilaksanakan secara Daring.