

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Tidak dapat dipungkiri bahwa semakin berkembangnya zaman, membawa manusia sebagai makhluk yang dinamis mengikuti perkembangan. Yang dapat sangat dirasakan dari adanya globalisasi, yaitu dampaknya pada kehidupan sehari-hari berupa perubahan gaya hidup dalam banyak aspek, seperti kepribadian, sikap, tingkah laku, maupun kebiasaan-kebiasaan baru.

Globalisasi berkaitan erat dengan adanya Revolusi Industri. Dampak revolusi industri sangat mempengaruhi kehidupan manusia menjadi lebih efisien. Schwab K. (2016) mengemukakan bahwa sejarah revolusi berawal dari revolusi agraria yang diikuti oleh serangkaian revolusi industri, dimulai pada pertengahan kedua abad ke-18 yang menandakan adanya transisi dari tenaga otot ke tenaga mekanik kemudian berkembang sampai saat ini. Hingga revolusi industri keempat, melalui rangkaian peningkatan kekuatan analisis dan kecerdasan intelektual manusia yang menjangkau berbagai macam peluang untuk meningkatkan produksi manufaktur.¹

¹ Klaus Schwab, *"The Fourth Industrial Revolution"*, Cologny: World Economic Forum, 2016, hal.11.

Dengan demikian revolusi industri telah melewati empat tahapan,² ditandai dengan adanya revolusi industri 1.0 yang berlangsung pada tahun 1760 hingga 1840-an yang dipicu oleh adanya pembangunan rel kereta dan penemuan mesin uap. Pada era ini mesin uap mulai dimanfaatkan sebagai pengganti tenaga manusia dalam produksi mekanik khususnya bidang manufaktur, pertambangan dan teknologi. Selanjutnya revolusi industri 2.0 dimulai pada akhir abad ke-19 hingga awal abad ke-20, ditandai dengan penemuan tenaga listrik dan alat telekomunikasi. Pada era ini muncul penemuan lini produksi (*assembly line*) dimana proses produksi manufaktur memiliki susunan tersendiri dalam memproduksi disetiap bagian produk, sehingga proses produksi dapat lebih efisien. Kemudian revolusi industri 3.0 yang dimulai pada tahun 1960-an. Era ini biasa dikenal dengan revolusi komputer atau digital, dimana era ini telah melahirkan teknologi berupa jaringan internet, perangkat lunak, perangkat elektronik, dan komputer. Di era ini telah menciptakan perkembangan teknologi melalui transisi dari kinerja manual ke robotics, yang dapat memastikan segala proses produksi dapat dijalankan secara otomatis. Sehingga dapat membantu penyederhanaan proses industri manufaktur dalam berbagai hal, dengan bantuan manusia.

Revolusi industri 4.0 yaitu era dimana teknologi berkembang secara berkelanjutan (*sustainability*) dan secara luas di berbagai aspek, dimana teknologi di era ini menciptakan konektivitas antar manusia, data, dan

² *Ibid.*

mesin.³ Adapun yang menjadi pilar utama dari revolusi industri 4.0 yaitu, (a) *Internet of Things* (IoT) dimana berbagai benda bisa dijalankan secara otomatis berdasarkan fungsinya, hanya melalui konektivitas data dan jaringan internet. (b) *Big Data*, merupakan data yang jumlah atau volumenya sangat besar dan kompleks yang tidak dapat dikendalikan secara tradisional. (c) *Artificial Intelligence* (AI), yang merupakan teknologi yang memiliki kecerdasan seperti manusia. (d) *Cloud Computing*, dimana pengolahan data dan aplikasi dipusatkan melalui jaringan internet. Dan (e) *Additive Manufacturing*, yaitu dapat mewujudkan desain digital menjadi nyata.⁴

Dengan revolusi industri 4.0 peningkatan interkoneksi, serta peningkatan kemudahan dalam mendapatkan informasi secara global tidak dapat dihindari. Berdasarkan hal tersebut, kecepatan berkomunikasi dan kemudahan akses informasi memiliki kaitan erat dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurut Gordon B. Davis (1985), Sistem Informasi Manajemen adalah penggunaan mesin sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi yang digunakan sebagai pendukung operasional, manajerial, analisis dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sehingga dengan pemanfaatan SIM dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk dapat mengelola dan memperoleh informasi.

³ Ikhsan, "Sejarah Perkembangan Revolusi Industri Era 1.0 sampai 4.0", *Sasana Digital: Empowering Digital Transformation*, 4 Agustus 2022, diakses dari <https://sasanadigital.com/mengintip-perkembangan-revolusi-industri-mulai-era-1-0-sampai-4-0/>, pada 2 Januari 2023, pukul 22.00.

⁴ Leski Riskinaswara, "Revolusi Industri 4.0", *Ditjen Aptika*, 28 Januari 2020, diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/revolusi-industri-4-0/> pada 22 Januari 2023.

Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada unit organisasi khususnya sektor pelayanan publik, akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Dengan memanfaatkan SIM dalam unit organisasi, akan membantu mencapai tujuan organisasi tersebut dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan penganggaran. Sehingga pemanfaatan teknologi melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) organisasi pelayanan publik terutama pemerintahan, merupakan sebuah keharusan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, Sistem Informasi Manajemen (SIM) diterapkan melalui *e-government* berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Adapun sasaran strategis dari Inpres tersebut, yaitu untuk mengembangkan sistem pelayanan, menata sistem dan proses kerja, meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, meningkatkan peran dunia usaha untuk mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, serta mengembangkan kapasitas sumber daya manusia.

Pada dasarnya, setiap periode awal suatu perubahan membutuhkan waktu penyesuaian. Dengan demikian, keterpaduan sistem melalui jaringan informasi tersebut, pada periode awal penerapannya masih terkendala pada keterbatasan sumber daya manusia yang belum terbiasa oleh adanya digitalisasi, serta keterbatasan akses jaringan informasi. Sehingga, penerapan jaringan informasi dalam pelayanan publik masih belum merata dan banyak yang diselenggarakan secara manual.

Penerapan *e-government* ditetapkan sejalan dengan upaya pemerintah dalam pelaksanaan reformasi birokrasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang di dalamnya secara garis besar berisi 8 (delapan) area yang menjadi target perubahan, yang meliputi penataan dan pengelolaan pengawasan, akuntabilitas, kelembagaan, tata laksana, SDM aparatur, peraturan perundang-undangan, pelayanan publik, pola pikir dan budaya kerja.

Kemudian, dengan meningkatnya persebaran penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu signifikan, hingga mendatangkan perubahan pada kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Dan seiring dengan upaya pemerintah melaksanakan reformasi birokrasi, maka dengan demikian Indonesia memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan *e-government* berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sejalan dengan adanya peningkatan pemanfaatan teknologi dan informasi. Pada revolusi industri 4.0 ini, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi yang terintegrasi secara online terus dikembangkan. Berdasarkan pilar utama revolusi industri 4.0 dalam pembahasan sebelumnya, penyelenggaraan pemerintahan Indonesia melalui penerapan *E-government* telah mencapai pemanfaatan berbagai pilar terutama *Internet of Things* (IoT) dan *Cloud Computing*. Pemanfaatan IoT dan *Cloud Computing* dalam pemerintahan semakin

dikembangkan berdasarkan arahan presiden melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),⁵ dengan tujuan utamanya yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bersih (*Clean Governance*).

Sehingga dengan penggabungan teknologi dan pemerintahan, telah menciptakan berbagai aplikasi pemerintahan yang dapat meningkatkan transparansi, efektivitas dan efisiensi. Dengan penggabungan *IoT* dan *Cloud Computing* pemerintah dapat menyimpan dan memproses berbagai informasi publik, dan publik dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut.

Selain untuk menyimpan dan memproses informasi publik, penerapan *E-government* di era ini telah didesain dapat melayani beberapa kebutuhan publik dibidang jasa. *IoT* dan *Cloud Computing* melalui pemanfaatan perkembangan teknologi pada revolusi industri 4.0, telah menciptakan berbagai bisnis digital mulai dari jual beli jasa digital, hingga jual beli produk digital. Adapun yang paling signifikan dari pemanfaatan *IoT* dan *Cloud Computing* pada bisnis digital, yaitu adanya peningkatan pada penggunaan perdagangan online (*e-commerce*).

Di Indonesia, awal mula peningkatan daya *e-commerce* diakibatkan oleh adanya wabah virus Covid-19, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19),⁶ serta berbagai kebijakan lainnya yang menimbulkan *lockdown* termasuk

⁵ Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

⁶ Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19).

membatasi kegiatan di berbagai sektor di beberapa daerah untuk menekan persebaran virus Covid-19 tersebut.

Akibat dari pembatasan aktivitas diluar rumah tersebut, membawa dampak buruk pada perekonomian nasional. Diantaranya yaitu, menyebabkan penurunan jumlah konsumsi Rumah Tangga (RT) dan konsumsi Lembaga Non Profit yang melayani Rumah Tangga (LNPR). Akibatnya, terjadi penurunan Produk Domestik Bruto (PDB) yang sangat signifikan.⁷ Ditambah dengan meningkatnya penurunan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang mengalami gulung tikar. Mengingat UMKM memiliki peran yang sangat signifikan terhadap jalanya perekonomian nasional, maka penurunan pelaku UMKM berdampak drastis pada penurunan perekonomian Indonesia.

Berdasarkan adanya dampak negatif tersebut, masyarakat dan pemerintah telah berhasil mengembangkan potensi yang ada. Pasalnya selama masa pemulihan Covid-19, masyarakat dituntut tetap bisa melakukan aktivitas yang biasa dilakukannya seperti sekolah dan bekerja di rumah dengan memanfaatkan komputer, gadget dan jaringan internet. Dari sinilah peningkatan penggunaan teknologi informasi, komunikasi dan digitalisasi dimulai.

Menurut keterangan dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, menjelaskan bahwa penggunaan internet di rumah tangga yang mencapai

⁷ Yeni Ratna, "Pemulihan Perekonomian Indonesia Setelah Kontraksi Akibat Pandemi Covid-19", *KEMENKEU RI*, Februari 2022. diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-Covid-19.html> pada 22 Januari 2023 pukul 21.41.

82,07 persen pada tahun 2021 merupakan indikator teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) yang tumbuh paling cepat. Hal ini diikuti dengan peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki telepon genggam yang mencapai 65,87 persen antara tahun 2017 dan 2021.⁸ Sehingga, dengan demikian banyak pelaku UMKM yang sebelumnya melakukan usahanya secara manual, kemudian berinovasi dan beralih ke usaha digital dengan transaksi perdagangan online (*e-commerce*).

Dalam hal ini untuk memulihkan perekonomian nasional, yang salah satunya melalui pendapatan PDB, pemerintah telah memberikan dorongan untuk memperkuat digitaisasi ekonomi dengan meningkatkan konsumsi masyarakat melalui *e-commerce*. Sehingga mendukung peningkatan UMKM, dengan menerbitkan kebijakan berupa subsidi ongkos kirim. Kebijakan tersebut disambut baik oleh masyarakat dan telah berhasil meningkatkan kembali perekonomian melalui peningkatan minat masyarakat untuk melakukan transaksi secara online melalui *e-commerce*.

Dengan adanya pergeseran gaya hidup masyarakat yang mulai terbiasa dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi secara online, berkaitan erat dengan meningkatnya penggunaan jasa logistik dan kurir. Peningkatan jasa logistik dan kurir dapat dilihat secara signifikan sejak tahun pertama adanya Covid-19 di Indonesia, yaitu pada tahun 2020. Adanya peningkatan pengguna

⁸ Direktorat Statistik Keuangan, Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021, *Indonesia: Badan Pusat Statistik*, 2021, hal. 20. diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html> pada 22 Januari 2023 pukul 21.25.

layanan logistik dan kurir merupakan dampak dari adanya peningkatan pengguna *e-commerce* dan juga meningkatnya jasa layanan tersebut.

Gambar 1.1
Peningkatan Pengguna Layanan Pos Per Transaksi



Sumber: Diolah dari PDN dan Badan Pusat Statistik 2022

Sehingga, dengan adanya peningkatan volume penggunaan jasa logistik dan kurir terdapat kendala pada keterbatasan jasa logistik yang sering mengalami kelebihan kapasitas. Akibatnya sering adanya keterlambatan pengiriman, barang yang tidak terkirim ke alamat tujuan, hingga kehilangan barang kiriman. Adanya kendala tersebut, memberikan peluang bagi pelaku bisnis untuk membuka jasa pelayanan logistik dan kurir. Layanan logistik dan kurir merupakan jasa pembantu pergerakan barang hingga sampai ke tangan konsumen, dan merupakan bagian dari industri pos. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos menjelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat

elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan pos, pelaku usaha industri pos perlu melakukan permohonan izin.⁹ Dalam pelaksanaan penerbitan permohonan izin, lembaga yang berwenang dalam hal ini berada di bagian Direktorat Pos, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Dalam penerbitan izin penyelenggaraan pos, Direktorat Pos menjalankan kewenangannya berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, menggunakan *website* bernama SIPPPDIHATI. Sistem Informasi Perizinan dan Pelayanan Prima Ditjen PPI, Hebat, Andal Berbasis Teknologi Informasi (SIPPPDIHATI) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah diakses untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam perizinan penyelenggaraan pos dan informatika.

Dari data yang diperoleh dari *website* SIPPPDIHATI per Februari 2023, jumlah pemohon perizinan penyelenggaraan pos dan informatika, yaitu sebanyak 3.298 unit badan usaha. Dari data tersebut sebanyak 1.447 badan usaha penyelenggara pos dan informatika yang telah mendapatkan SK izin atau efektif, dengan keseluruhan penyelenggara pos yang berjumlah 859 badan usaha. Sehingga, sebanyak 1.857 badan usaha yang izinya masih

⁹ Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos.

belum efektif, yang 218 diantaranya merupakan penyelenggara pos. Perizinan yang belum efektif atau non-efektif dalam perizinan penyelenggaraan pos, disebabkan oleh ketidak lengkapan dokumen yang diunggah berdasarkan Peraturan Menteri No. 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos, selama proses permohonan izin dengan jangka waktu 3 bulan.

Berkaitan dengan perbaikan perekonomian nasional yang merupakan imbas dari virus Covid-19, selain kebijakan dalam meningkatkan konsumsi masyarakat, pemerintah mendukung pingkatan ekonomi digital mealui kebijakan mengenai kemudahan investasi, melalui penyederhanaan proses perizinan dengan berdasarkan Omnibus Law dalam Undang-Undang (UU) No. 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan mengembangkan pelayanan satu pintu melalui *website* Online Single Submission RBA (OSS-RBA),¹⁰ berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah izin usaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usahanya.

Melihat adanya fenomena pada peningkatan layanan pos, dan perkembangan teknologi informasi melalui proses digitalisasi perizinan. Peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut implementasi kebijakan tersebut. Dengan demikian, peneliti mengambil judul “**Penerapan E-**

¹⁰ <https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/4-strategi-pemerintah-untuk-menarik-investor-berinvestasi-di-indonesia> diakses pada 22 Januari 2023, pukul 23.00.

***Government* dalam Perizinan Penyelenggaraan Pos melalui Sistem Informasi Manajemen (SIPPPDIHATI) Direktorat Pos, Kominfo Jakarta Pusat”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan demikian masalah dapat dirumuskan berdasarkan konteks masalah sebelumnya, yaitu bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Perizinan Penyelenggaraan Pos melalui Sistem Informasi Manajemen (SIPPPDIHATI) Direktorat Pos, Kominfo Jakarta Pusat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Perizinan Penyelenggaraan Pos melalui Sistem Informasi Manajemen (SIPPPDIHATI) Direktorat Pos, Kominfo Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian dalam suatu objek, bagi peneliti akan sangat diharapkan hasil penelitiannya dapat memberikan manfaat bagi pembaca penelitian tersebut. Manfaat tersebut diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan di waktu yang akan datang.

Dan juga, diharapkan hasil penelitian ini memiliki kegunaan untuk menambah wawasan bidang administrasi publik terutama dalam inovasi pelayanan publik, berupa penerapan e-government. Serta penelitian ini berkaitan dengan mata kuliah sistem informasi manajemen dan juga di dalam penelitian ini mempunyai manfaat teoritis untuk menambah wawasan tentang penyelenggaraan pos dan informatika.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat yang memerlukan perizinan dalam bisnis pelayanan pos. Diharapkan pula, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Direktorat Pos dan penyelenggara pos dalam menyusun strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sub-bab ini peneliti bermaksud untuk memberikan gambaran yang jelas terkait penelitian ini, dengan demikian penulisan manfaat penelitian ini akan disusun menjadi 5 (lima) bab yang sistematis, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan latar belakang masalah sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian dan kemudian disusun menjadi rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang penelitian terdahulu, deskripsi teori dan konsep yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan metode penelitian yang mendeskripsikan tentang pendekatan penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan analisis mendalam mengenai permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian serta temuan yang menjadi hasil dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan hasil temuan dan rekomendasi dari peneliti, serta dalam bab ini ringkasan bab-bab sebelumnya dari penelitian ini tidak termasuk dalam kesimpulan.