

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pada teknologi akan semakin canggih sehingga sangat mempengaruhi masyarakat masa kini di abad ke-21. Pada kemajuan teknologi saat ini diperlukan untuk lebih siap memahami kemajuan yang terjadi agar dapat meningkatkan prestasi kerja pelayanan yang baik. Kemajuan teknologi dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan saat ini. Oleh karena itu, kemajuan teknologi telah mengalami hal yang terjadi secara berlangsung dan pemanfaatan waktu di setiap bagian kehidupan telah dipandang sebagai suatu kebutuhan.

Menurut Swastika (2016) Sistem informasi adalah suatu kumpulan dari bagian-bagian di dalam organisasi yang diidentifikasi dengan siklus penciptaan dan aliran data. Kita sudah bisa merasakan ini dimana komputer sebagai salah satu konsekuensi dari kemajuan teknologi yang inovatif serta sangat berguna dan bekerja dengan melakukan pekerjaan menjadi lebih menarik dan efektif, seperti mengumpulkan, mengirim, memasukkan, menyiapkan dan menyimpan informasi yang ditimbulkan oleh kegiatan sehari-hari lalu dikumpulkan menjadi satu.

Kecamatan dituntut untuk terus berbenah dan secara konsisten melakukan perubahan dan mengharapkan kemajuan daerah yang terjadi. Di masa globalisasi ini, sangat kompleks untuk mendapatkan data yang cepat dan penting untuk membangun inspirasi dan pelaksanaan kerja di kantor-kantor pemerintah menuju keterampilan yang mendukung terciptanya pemerintahan yang baik.

Menurut Malayu (2015 : 143) Motivasi adalah pemberi dorongan utama yang menjadikan kegairahan kerja seorang individu sehingga perlu adanya bekerja sama. Dalam motivasi bisa secara idealis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dapat dengan mudah diselesaikan dan apalagi jika motivasi ini sudah didukung dengan adanya fasilitas kantor yang memadai.

Menurut Kotler (2015:3) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan dengan adanya fasilitas yang tersedia ini memenuhi kriteria dalam masing-masing perlengkapan yang dapat memenuhi persediaan terhadap kebutuhan yang ada dipelayanan untuk menjadikan suatu pelayanan yang unggul, tiap pada perlengkapan ini fasilitas yang tersedia semakin mendukung suatu cara kerja yang menghasilkan situasi yang efisien. Fasilitas dalam aktivitas kantor pemerintahan yang berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal memiliki jangka kegunaan waktu yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Semakin besar aktifitas kantor pemerintahan maka akan semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Moenir (2015:27) Dalam pelayanan serangkaian kegiatan merupakan proses berlangsung seperti pembuatan ktp-e, pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga, serta administrasi lainnya yang tersedia juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Dalam data fasilitas administrasi kantor kecamatan kemayoran tahun 2020 terdapat beberapa fasilitas administrasi yang memadai sebagai pendukung untuk pelayanan masyarakat yang diperlukan dalam mengurus segala keperluannya seperti Pengurusan KTP-Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Beberapa fasilitas administrasi kantor kecamatan kemayoran tahun 2020 dengan kondisi yang baik dan dapat mempengaruhi pelayanan secara efektif. Adanya fasilitas memungkinkan untuk meningkatkan suatu prestasi kerja guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh berbagai segala potensi yang efektif dan efisien , dan berikut data fasilitas yang ada di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat.

**Tabel 1.1**

**Data Fasilitas Administrasi Kantor Kecamatan Kemayoran**

**Tahun 2020**

No	Nama Barang	Kondisi Barang	Jumlah Barang
1	Lemari Besi/Metal	Baik	127
2	Kursi Tamu	Baik	137
3	Meja Resepsion	Baik	135
4	TV Monitor	Baik	192
5	Mesin Ketik Elektronik	Baik	194
6	Filing Besi/Metal	Baik	195
7	P.C Unit (Personal Computer)	Baik	215
8	Printer	Baik	219
9	Lemari Arsip	Baik	221
10	Camera Elektronik	Baik	223
11	Bangku Tunggu	Baik	231
12	Sound System	Baik	250
13	AC Unit	Baik	251
14	Lemari Penyimpanan	Baik	260
15	Loudspeaker	Baik	280
16	Laptop	Baik	285
17	Microphone/Wireless Mic	Baik	288
18	Peralatan Studio Visual (Lain-Lain)	Baik	290
19	Komputer Unit/Jaringan (Lain-Lain)	Baik	300
20	Peralatan Personal Komputer (Lain-Lain)	Baik	306
21	Meja Kerja Pegawai	Baik	378
22	Kursi Kerja Pegawai	Baik	383

Sumber: [asset.jakarta.go.id/siera](http://asset.jakarta.go.id/siera)

Sebagai pendukung dalam fasilitas kerja yang memadai prestasi kerja juga dapat diperlukan sebagai kinerja jalannya suatu kantor atau perusahaan, Menurut Hasibuan (2017:82) Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya tergantung pada kemampuan, pengalaman, kehebatan dan waktu. Menurut Hayat (2015:22) Pelayanan publik akan memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas maka dari itu dalam pelayanan ini merupakan suatu hubungan yang sangat sakral bagi masyarakat, terutama dalam prosedur yang berbelit-belit serta lamanya proses dalam pelayanan akan dilayani baik. Menurut Hasibuan (2015:87) Prestasi kerja dalam organisasi biasanya dikaitka dengan usaha penentuan pekerjaan yang bisa menyelesaikan urusan atau permasalahan yang terjadi ketika proses dalam pelayanan sangat lama, maka diperlukan hasil kerja yang cepat dan menciptakan pelayanan yang terpadu serta fasilitas administrasi yang memadai untuk mewujudkan kesejahteraan umum, sehingga dalam proses melayani masyarakat merasakan nyaman dan aman. Tentu saja prestasi kerja ini menghasilkan dengan berbagai prosedur yang bermacam-macam dapat dilayani dengan sangat tanggap.

Bahkan saat adanya perubahan dalam sistem informasi harus tetap berjalan dengan baik agar pelayanan masyarakat secara efisien bisa memenuhi kebutuhan atas kepentingan yang diperlukan masyarakat, Di Tahun 2020 dengan terjadinya covid-19 ini pelayanan masyarakat harus tetap berjalan dengan efektif akan tetapi telah diubah jika biasanya datang langsung ketempat saat ini akan diminimalisirkan untuk melakukan pengurusan apapun melalui online.

## **1,2 Perumusan Masalah**

Untuk mengetahui dari latar belakang yang diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh parsial sistem informasi terhadap prestasi kerja di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat ?
2. Apakah pengaruh parsial motivasi yang dilakukan terhadap prestasi kerja di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat ?
3. Apakah pengaruh parsial fasilitas yang tersedia terhadap prestasi kerja di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat ?
4. Apakah pengaruh simultan sistem informasi, motivasi, dan fasilitas terhadap

prestasi kerja di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui perkembangan sistem informasi dalam pelayanan masyarakat di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat
2. Mengetahui pandangan motivasi dorongan dalam diri maupun luar dalam pelayanan masyarakat di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat
3. Mengetahui faktor fasilitas pendukung serta kelengkapan yang memadai dalam pelayanan masyarakat di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi, motivasi, dan fasilitas terhadap prestasi kerja pelayanan masyarakat di kantor kecamatan kemayoran jakarta pusat

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Penulis  
Manfaat penelitian bagi penulis adalah untuk menambah pemahaman dan dapat dimanfaatkan sebagai aturan untuk mengelola dampak sistem informasi, motivasi dan fasilitas terhadap prestasi kerja.
2. Manfaat Bagi Kantor Kecamatan Kemayoran  
Manfaat penelitian bagi kantor kecamatan kemayoran yaitu diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau kajian untuk mengambil keputusan pengaruh sistem informasi, motivasi kerja dan fasilitas administrasi terhadap prestasi kerja pelayanan masyarakat.
3. Manfaat Bagi Instansi Pemerintah  
Manfaat Penelitian bagi instansi pemerintah yaitu diharapkan agar membentuk instansi pemerintahan yang lebih baik dalam menghadapi pengaruh sistem informasi, motivasi kerja dan fasilitas administrasi terhadap prestasi kerja pelayanan masyarakat.
4. Manfaat Bagi Masyarakat

Manfaat Penelitian bagi masyarakat yaitu dapat memberikan informasi mengenai pengaruh sistem informasi, motivasi kerja dan fasilitas administrasi terhadap prestasi kerja pelayanan masyarakat.