



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi  
Publik (Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan  
Perdagangan Provinsi Jawa Barat)**

Skripsi

Oleh

Christina Inez Dianti Junianto

2016310130

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi  
Publik (Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan  
Perdagangan Provinsi Jawa Barat)**

Skripsi

Oleh

Christina Inez Dianti Junianto

2016310130

Pembimbing

**Tutik Rachmawati, Ph.D**

Bandung

2021

Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Christina Inez Dianti Junianto  
Nomor Pokok : 2016310130  
Judul : Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik  
(Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat)

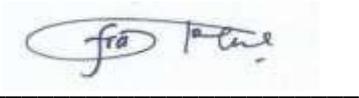
Telah diuji dalam Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 30 Juli 2021  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

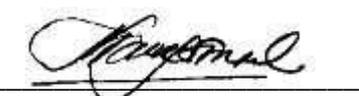
**Ketua sidang merangkap anggota**

Pius Suratman Kartasmita, Drs., M.Si., Ph.D : 

**Sekretaris**

Tutik Rachmawati, Ph. D : 

**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si : 

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Christina Inez Dianti Junianto  
NPM : 2016310130  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi  
Publik (Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan Perdagangan  
Provinsi Jawa Barat)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Jumat, 16 Juli 2021



Christina Inez Dianti Junianto

# UJI PLAGIARISME

## Draft Skripsi

### ORIGINALITY REPORT

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>4</b> %	<b>5</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://disperindag.jabarprov.go.id">disperindag.jabarprov.go.id</a> Internet Source	2 %
<b>2</b>	<a href="http://fti.uajy.ac.id">fti.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
<b>3</b>	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
<b>4</b>	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
<b>5</b>	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
<b>6</b>	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
<b>7</b>	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
<b>8</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
<b>9</b>	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %

## ABSTRAKSI

Nama : Christina Inez Dianti Junianto  
NPM : 2016310130  
Judul : Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik  
(Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat)

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan teknologi informasi organisasi publik dengan studi kasus di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini ditinjau dari 1 variabel, yaitu kemampuan teknologi informasi menggunakan konsep/teori Kesenjangan Digital (*Digital Divide*) dengan *Digital Divide Index* (DIDIX) oleh Hannes Selhofer dan Tobias Hüsing. Dimensi yang dihasilkan adalah (1) Persentase pemahaman penggunaan komputer/TIK di tempat bekerja, (2) Persentase pemahaman penggunaan komputer/TIK di rumah, (3) Persentase pemahaman penggunaan Internet di tempat bekerja, (4) Persentase pemahaman penggunaan Internet di rumah, (5) Akses dalam dan/atau penggunaan dari komputer/TIK dan internet.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mixed Methods*, yaitu penelitian kuantitatif dengan menghitung bobot dengan menggunakan *Digital Divide Index* (DIDIX) dan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian Studi Kasus (*Case Study*). Kemudian, penelitian ini memanfaatkan data primer dalam bentuk kuesioner sebagai sumber data besar dengan memberikan 40 *item* pertanyaan. Kategori respon yang digunakan adalah ya atau tidak dan terdapat 8 respon netral dan terbuka untuk lebih menggali kemampuan teknologi informasi yang dimiliki oleh responden. Penelitian ini merupakan hasil pengumpulan data yang berasal dari sumber data yang valid, yaitu sampel 125 Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, peneliti menerima respon sebanyak 136 responden. Hasil respon ini kemudian dianalisis menggunakan teori Kesenjangan Digital dengan metode menghitung bobot *Digital Divide Index* (DIDIX) pada setiap dimensi. Peneliti mengembangkan *Digital Divide Index* (DIDIX) dengan membuat rumus penghitungan untuk mendapatkan hasil bobot berdasarkan hasil kuesioner

Bukti jawaban empiris dari hasil penelitian berdasarkan dimensi yang digunakan, yaitu Bobot atau persentase *Digital Divide Index* (DIDIX) yang dihasilkan dari lima Dimensi Kemampuan Teknologi Informasi sebesar 31,12% dari skala Indeks 0-100%. Kesimpulannya adalah kemampuan teknologi informasi organisasi publik tinggi, karena Kesenjangan Digital dalam organisasi publik (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat) sempit.

**Kata Kunci:** Komputer/TIK, Internet, Kesenjangan Digital (*Digital Divide*).

## **ABSTRACT**

*Name* : Christina Inez Dianti Junianto  
*Student ID No.:* 2016310130  
*Title* : *Analysis of Public Organization's Information Technology Capabilities (Case Study: Department of Industry and Trade of West Java Province)*

---

*This research aims to analyze the Public Organization's Information Technology Capabilities with a case study at the Department of Industry and Trade of West Java Province. This research is viewed from 1 variable, namely the Information Technology Capabilities using the Digital Divide Theory with the Digital Divide Index (DIDIX) method by Hannes Selhofer and Tobias Hüsing. The dimensions are: (1) Percentage of understanding of computer/ICT use at work, (2) Percentage of understanding of computer/ICT use at home, (3) Percentage of understanding of Internet use at work, (4) Percentage of understanding of Internet use at home, and (5) Access to and/or use of computers/ICTs and the internet.*

*The method used in this research is Mixed Methods, namely quantitative research by calculating the weight by using Digital Divide Index (DIDIX) methods and qualitative research with Case Study research. Then, this study utilizes primary data in the form of a questionnaire as a source of big data by providing 40 question items. The response category used is yes or no and there are 8 neutral and open responses to further explore the information technology capabilities of the respondents. This research is the result of collecting data from valid data sources, namely a sample of 125 Civil Servants at the Department of Industry and Trade of West Java Province. Based on the results of data collection, researchers received a response of 136 respondents. The results of this response were then analyzed using the Digital Divide Theory by calculating the weight of the Digital Divide Index (DIDIX) on each dimension.*

*Evidence of empirical answers from research results based on the dimensions used, namely the weight or percentage of the Digital Divide Index (DIDIX) generated from these five dimensions is 31,12% from a scale of 0-100%. The conclusion is that the public organization's information technology capabilities is high, because the Digital Divide in public organization (Department of Industry and Trade of West Java Province) is narrow.*

**Keywords:** *Computer/ICT, Internet, Digital Divide.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, berkat, dan karunianya sehingga Penulis telah menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik (Studi Kasus di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat)**”. Tujuan Penulis menulis dan menyusun Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan menempuh gelar sarjana Strata-1 di jurusan Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan kali ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D, selaku Ketua Pusat Studi CPMS di Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberikan saran dan arahan bagi Penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga dengan segala proses penyusunan skripsi yang telah Penulis lalui dengan bimbingan dari Ibu, dapat menjadi bekal bagi Penulis untuk lebih membuka wawasan, pengetahuan, dan pikiran untuk menjadi bersinar nantinya. *I will never forget and regret my decision to choose Ibu Tutik as my supervisor since day one when everyone underestimate me, cause they only know that I will not survived on your ‘game’, to be honest. But, I am standing here now, on my own feet. So, I was much obliged for all the love you gave to me.*

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan semangat bagi penulis hingga saat ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan; Ibu Indraswari, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan; Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan; dan segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Segenap pihak dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat yang sudah bekerjasama dan banyak memberikan bantuan dalam proses pembuatan Skripsi ditengah Pandemi *Covid-19* ini.
4. Fransiscus Bayu Dianto Junianto, satu-satunya adik laki-laki Penulis yang selalu memberikan semangat. Semangat terus kuliahnya.
5. Reivan Leader Sitinjak, S.T. Terima kasih banyak untuk semua bantuannya, ilmunya, dan ajarannya dalam proses penyusunan skripsi ini dan perjuangan bersama-sama dari awal hingga saat ini dan selalu sabar dengan Penulis.
6. Teman-teman seperjuangan bimbingan *Hanupis* 2016 dan *Skripsi Warriors* 2016-2017. Panik bersama, tenang bersama, sukses bersama.

7. Carolline Wira Noveria Citra Bintang Mumpuni dan Agatha Ivana Launa Sembiring ‘*Triplets*’ Cimahi; dan juga Nafisa Putri, terima kasih banyak atas semangat dan bantuannya selama kuliah.
8. Seluruh teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2016. Tetap semangat dan sukses terus.
9. Sarah Marito Haholongan Pardede, Nattasha Maureen Alexandrie, dan Cecilia Elisabeth Agatha, sahabat di SMA Tarakanita 1 Jakarta yang selalu mendukung, sukses ya.
10. *Last*, semua pihak yang senantiasa mendukung penulis dan terlibat dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, segala kritik dan saran yang membangun akan Penulis terima dengan lapang dan senang hati.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

*Stay Safe!*

Bandung, Juli 2021

Penulis

**Luke 16:10**

*“Whoever can be trusted with very little can also be trusted with much, and whoever is dishonest with very little will also be dishonest with much.”*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
UJI PLAGIARISME .....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II.....	11
KERANGKA TEORI.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik.....	11
2.2 Konsep Kemampuan Teknologi Informasi.....	14
2.2.1 Kemampuan.....	17
2.2.2 Teknologi Informasi.....	18
2.2.3 Kemampuan Teknologi Informasi.....	21
2.3 Indikator Kemampuan Teknologi Informasi menggunakan Teori Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ).....	23
2.3.1 Konsep Kesenjangan Digital.....	26
2.3.2 Konteks Kebijakan Kesenjangan Digital.....	27
2.3.3 Indikator Kesenjangan Digital dengan menggunakan <i>Digital Divide</i> <i>Index (DIDIX)</i> .....	28
2.4 Model Penelitian.....	38

2.5 Kerangka Berpikir .....	39
BAB III.....	42
METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Rancangan Penelitian .....	42
3.2 Tipe Penelitian.....	43
3.3 Lokasi Penelitian .....	44
3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel .....	44
3.3.1 Variabel Kemampuan Teknologi Informasi menggunakan Indikator Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ) menurut Indikator DIDIX dalam SIBIS.....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel.....	53
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.6 Pengumpulan Data.....	56
3.7 Analisis Data.....	58
3.8 Pengecekan Keabsahan Temuan .....	66
BAB IV.....	68
TEMUAN PENELITIAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Organisasi Publik.....	68
4.1.1 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas .....	69
4.2 Deskripsi Responden .....	76
4.2.1 Bidang/Sub. Bagian/Seksi Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	77
4.2.2 Lama Bekerja Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	80
4.2.3 Usia Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	81
4.2.4 Jenis Kelamin Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	82

4.2.5 Pendidikan Terakhir yang Ditempuh Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	83
4.3 Hasil Temuan Penelitian.....	84
4.3.1 Persentase Pemahaman Penggunaan Komputer/TIK Di Tempat Bekerja.....	84
4.3.2 Persentase Pemahaman Penggunaan Komputer/TIK Di Rumah...	98
4.3.3 Persentase Pemahaman Penggunaan Internet Di Tempat Bekerja.....	106
4.3.4 Persentase Pemahaman Penggunaan Internet Di Rumah.....	119
4.3.5 Akses dalam dan/atau Penggunaan Komputer/TIK dan Internet..	128
4.4 Ringkasan Hasil Temuan Penelitian.....	137
BAB V.....	141
PEMBAHASAN.....	141
5.1 Penghitungan Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ) menggunakan <i>Digital Divide Index (DIDIX)</i> .....	141
5.2 Pembahasan Penelitian .....	146
5.2.1 Persentase Pemahaman Penggunaan Komputer/TIK Di Tempat Bekerja.....	146
5.2.2 Persentase Pemahaman Penggunaan Komputer/TIK Di Rumah..	170
5.2.3 Persentase Pemahaman Penggunaan Internet Di Tempat Bekerja.....	188
5.2.4 Persentase Pemahaman Penggunaan Internet Di Rumah.....	216
5.2.5 Akses dalam dan/atau Penggunaan Komputer/TIK dan Internet..	234
5.3 Ringkasan Hasil Analisis Penelitian.....	250
BAB VI.....	258
KESIMPULAN DAN SARAN.....	258
6.1 Kesimpulan.....	258
6.2 Saran .....	261
6.3 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	267
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	

Pedoman Pengumpulan Data di Lapangan

Hasil Penghitungan Bobot menggunakan *Digital Divide Index* (DIDIX)

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	31
Indeks Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide Index</i> ) .....	31
Tabel 2.2.....	32
Pengukuran Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik dengan menggunakan <i>Digital Divide Index</i> (DIDIX) .....	32
Tabel 2.3.....	34
Tabel Komposisi Indikator <i>Digital Divide Index</i> (DIDIX) .....	34
Tabel 3.1.....	45
Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 4.1.....	70
Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat Per Bulan Juni Tahun 2021.....	70
Tabel 4.2.....	77
Bidang/Sub.Bagian/Seksi Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	77
Tabel 4.3.....	80
Lama Bekerja Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	80
Tabel 4.4.....	92
Program/Aplikasi/ <i>Website</i> khusus yang dijalankan Responden saat bekerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	92
Tabel 4.5.....	105
Bentuk Kendala dalam menggunakan komputer/TIK yang dialami Responden di rumah saat <i>Work From Home</i> (WFH) .....	105
Tabel 4.6.....	107
Kelebihan dan kekurangan dari internet yang telah difasilitasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	107
Tabel 4.7.....	115

Dapat menjelaskan atau tidak mengenai kondisi koneksi internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	115
Tabel 4.8.....	121
Jenis Internet Nirkabel (Wi-Fi) yang digunakan oleh Responden di rumah, serta kepuasan Responden terhadap Internet Nirkabel (Wi-Fi) .....	121
Tabel 4.9.....	127
Bentuk kendala mengakses internet yang dialami Responden di rumah saat <i>Work From Home</i> (WFH) .....	127
Tabel 4.10.....	129
Program/aplikasi/ <i>website</i> yang menurut Responden sulit untuk digunakan.....	129
Tabel 4.11.....	131
Alasan Responden sulit mengakses komputer/TIK dan internet yang telah difasilitasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	131
Tabel 4.12.....	132
Program/aplikasi/ <i>website</i> yang menurut Responden mudah untuk digunakan.....	132
Tabel 4.13.....	134
Alasan Responden mudah mengakses komputer/TIK dan internet yang telah difasilitasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	134
Tabel 5.1.....	253
Hasil persentase Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	253

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1.....	81
Usia Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	81
Grafik 4.2.....	82
Jenis Kelamin Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	82
Grafik 4.3.....	83
Pendidikan Terakhir yang Ditempuh Responden Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	83
Grafik 4.4.....	84
Menggunakan atau tidak komputer/TIK yang telah disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	84
Grafik 4.5.....	85
Lama atau singkat durasi yang diperlukan dalam menggunakan komputer/TIK di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	85
Grafik 4.6.....	86
Mengalami kendala atau tidak saat menggunakan komputer/TIK di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	86
Grafik 4.7.....	87
Tersedia atau tidak program <i>training</i> atau pelatihan untuk menggunakan komputer/TIK oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	87
Grafik 4.8.....	88
Berpengaruh atau tidak <i>training</i> atau pelatihan untuk menggunakan komputer/TIK di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	88
Grafik 4.9.....	90

Tersedia atau tidak uji kompetensi dari <i>training</i> menggunakan komputer/TIK yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	90
Grafik 4.10.....	91
Tersedia atau tidak program/aplikasi/ <i>website</i> yang harus dijalankan dalam komputer/TIK saat bekerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	91
Grafik 4.11.....	96
Memahami atau tidak dalam menggunakan program/aplikasi/ <i>website</i> penunjang pekerjaan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	96
Grafik 4.12.....	97
Memerlukan atau tidak keahlian khusus dalam menggunakan program/aplikasi/ <i>website</i> dalam komputer/TIK sehingga pekerjaan dapat berjalan efektif dan efisien di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	97
Grafik 4.13.....	98
Menggunakan atau tidak komputer/TIK dirumah saat kondisi <i>Work From Home</i> (WFH) .....	98
Grafik 4.14.....	99
Memahami atau tidak dalam menggunakan komputer/TIK di rumah sebagai penunjang pekerjaan selain bekerja di kantor.....	99
Grafik 4.15.....	100
Dapat menjelaskan atau tidak perbedaan program pendukung pekerjaan antara komputer/TIK di tempat bekerja dengan di rumah.....	100
Grafik 4.16.....	101
Tersedia atau tidak fasilitas yang diberikan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.	101
Grafik 4.17.....	103
Dapat menjelaskan atau tidak mengenai perbedaan program/ <i>website</i> yang digunakan di tempat bekerja dan di rumah.....	103

Grafik 4.18.....	104
Memiliki kendala dan kesulitan atau tidak yang dialami pegawai pada saat harus bekerja di rumah.....	104
Grafik 4.19.....	106
Menggunakan atau tidak sarana internet yang telah disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	106
Grafik 4.20.....	109
Mengetahui atau tidak program/aplikasi/ <i>website</i> yang harus dijalankan memerlukan adanya koneksi internet.....	109
Grafik 4.21.....	110
Dapat menyebutkan atau tidak situs/ <i>website</i> yang sering dikunjungi dengan menggunakan internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	110
Grafik 4.22.....	111
Dapat memahami atau tidak keahlian yang dibutuhkan dalam menggunakan internet sebagai penunjang pekerjaan.....	111
Grafik 4.23.....	112
Memiliki keahlian atau tidak dalam mengakses internet yang mendukung pekerjaan.....	112
Grafik 4.24.....	113
Dapat menjelaskan atau tidak permasalahan koneksi internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	113
Grafik 4.25.....	114
Dapat menyelesaikan permasalahan atau tidak mengenai kondisi koneksi internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat, baik secara pribadi atau membutuhkan bantuan.....	114
Grafik 4.26.....	116
Dapat menyebutkan atau tidak kenyamanan dalam mengakses internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	116
Grafik 4.27.....	118

Memiliki kendala dan kesulitan atau tidak pada saat mengakses internet di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	118
Grafik 4.28.....	119
Menggunakan atau tidak internet di rumah untuk <i>Work From Home</i> (WFH) .....	119
Grafik 4.29.....	120
Berlangganan atau tidak internet nirkabel (Wi-Fi) di rumah untuk <i>Work From Home</i> (WFH) .....	120
Grafik 4.30.....	122
Memahami atau tidak fungsi dari menggunakan internet di rumah sebagai penunjang pekerjaan selain bekerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	122
Grafik 4.31.....	124
Dapat menyebutkan atau tidak situs/ <i>website</i> yang sering dikunjungi dengan menggunakan internet dirumah.....	124
Grafik 4.32.....	125
Tersedia atau tidak fasilitas internet yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	125
Grafik 4.33.....	126
Mengalami kendala atau tidak dalam menggunakan internet di rumah saat <i>Work From Home</i> (WFH) .....	126
Grafik 4.34.....	128
Dapat memahami atau tidak cara mengakses komputer/TIK dan internet yang telah difasilitasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	128
Grafik 4.35.....	136
Dapat menjelaskan atau tidak kemampuan lain dalam mengakses komputer/TIK dan internet selain yang digunakan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	136
Grafik 5.1.....	252

Hasil Persentase <i>Digital Divide Index</i> (DIDIX) Terhadap Lima (5) Dimensi Kemampuan Teknologi Informasi.....	252
Grafik 5.2.....	255
Hasil Persentase Dimensi Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ) .....	255
Grafik 5.3.....	256
Hasil Persentase Kemampuan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Konsep Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.....	256

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *Government to Governance* merupakan dampak dari kemajuan zaman dan teknologi, terutama di sektor organisasi publik yang memiliki tujuan utama sebagai pemberi pelayanan publik (*Public Service*). Penerapan kemajuan teknologi tersebut berakibat pada peningkatan kinerja, wawasan, keterampilan dan penguasaan teknologi di antara para Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai Sumberdaya Manusia (SDM) di sektor publik.

Namun, seringkali ditemukan masih terdapat kurangnya kemampuan teknologi organisasi di sektor publik yang menjadi hambatan besar di organisasi publik itu sendiri. Hambatan besar tersebut diibaratkan seperti “penyakit” yang harus segera diobati. Sebagian besar organisasi publik memiliki ketakutannya tersendiri terhadap teknologi yang berkembang pesat pada era ini dan kemampuan teknologi informasi organisasi publik merupakan masalah yang penting bagi banyak organisasi dan menjadi tantangan utama peneliti akademis serta pembuat kebijakan.<sup>1</sup>

Saat ini, kekhawatiran organisasi publik mengenai kinerja dari operasi organisasi publik dalam lingkungan yang kompetitif. Oleh karena itu, kinerja organisasi yang ditingkatkan secara efektif dapat membantu

---

<sup>1</sup> Peter Melan. “*Marrying Technology and The Public Sector*”. Diakses dari <https://patimes.org/marrying-technology-and-the-public-sector/> pada 20 Oktober 2019.

organisasi publik dalam memenuhi standar kepatuhan atau peraturan, profitabilitas organisasi ditingkatkan, dan posisi kompetitif organisasi di pasar yang ditingkatkan sehingga kemudian diterapkannya kebijakan dan strategi khusus oleh organisasi publik untuk meningkatkan kemampuan teknologi informasi organisasi publik.

Saat ini, pemerintahan yang ideal masih menjadi isu yang cukup menarik. Namun, masih terdapat kinerja yang kurang dimiliki oleh pemerintah eksekutif, yudikatif, maupun legislatif dalam merespon perkembangan situasi dan memenuhi tuntutan dari masyarakat di dalam negeri maupun di luar negeri. Munculnya sumber masalah yang terjadi berasal dari lembaga eksekutif atau birokrasi, yang semula dibentuk untuk memecahkan masalah-masalah publik justru menjadi penyakit birokrasi atau dikenal dengan "*bureaupathologies*".<sup>2</sup>

Membahas mengenai kemampuan teknologi informasi yang berkaitan dan berfokus pada bidang-bidang khusus, upaya meningkatkan kinerja organisasi sektor publik yang memerhatikan pada masalah kebijakan lebih penting karena teknologi informasi mempromosikan teknologi digital dengan tuntutan yang rendah pada keterampilan digital dengan memprioritaskan literasi digital untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi di sektor publik.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Gerald E Caiden. "*Administrative Reforms Comes Of Ages*". New York: Walter The Gruyter. 1991.

<sup>3</sup> James. "*International Telecommunications Union (ITU)*". 2018.

Kemampuan Teknologi Informasi tentu sangat memengaruhi kinerja organisasi publik, Istilah kinerja berasal dari kata “*performance*” yang diartikan oleh para ahli sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”. Kinerja merupakan suatu gambaran dari tingkat pencapaian dari suatu program, kegiatan, atau kebijakan yang sudah dilaksanakan dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi publik yang dituangkan dalam perencanaan strategis suatu organisasi.<sup>4</sup>

Oleh karena itu, penelitian dalam skripsi ini memiliki untuk menganalisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik. Pemanfaatan dalam menggunakan kemampuan Teknologi Informasi memiliki pengaruh positif dalam Instansi Pemerintah.

Kemampuan teknologi informasi di organisasi publik menjadi lebih efektif jika para Pegawai Negeri Sipil (PNS) mampu menjalankan teknologi informasi dan sarana yang disediakan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Teknologi informasi akan membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam pengaksesan data yang kemudian meningkatkan kinerja suatu organisasi.

Kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam menggunakan teknologi informasi juga perlu ditingkatkan dengan mengadakan program pendidikan dan pelatihan, agar Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pengguna teknologi informasi menjadi lebih terampil. Program pendidikan dan pelatihan memberikan keuntungan pada organisasi publik dan Pegawai

---

<sup>4</sup> Abdullah. “*Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*”. 2014. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.

Negeri Sipil (PNS) dalam menjalankan kegiatan operasional suatu organisasi.<sup>5</sup> Pentingnya program pendidikan dan pelatihan adalah untuk menambah wawasan dan juga kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam menyelesaikan tugasnya.

Kemampuan teknologi informasi memengaruhi kinerja Organisasi Publik, terutama bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat yang menyadari betapa pentingnya meningkatkan layanan bagi seluruh masyarakat di Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan *Cloud Computing* (komputasi awan).<sup>6</sup> Diskominfo Provinsi Jawa Barat menjadi kian adaptif dan responsif setelah mengadopsi teknologi *cloud* dengan menggandeng *Amazon Web Services* (AWS), yaitu adanya layanan Jabar *Digital Services* yang berupa aplikasi Sapawarga yang merupakan aplikasi untuk melaporkan keluhan yang dialami oleh masyarakat di suatu desa dengan hanya memanfaatkan ponsel pintar, dan aplikasi Pikobar yang merupakan aplikasi tanggap COVID-19.<sup>7</sup>

Dengan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Barat saat ini berupaya menjadi adaptif dan responsif dengan melalui peningkatan pelayanan dalam menggunakan teknologi informasi.

---

<sup>5</sup> Adisanjaya, K. Wahyuni, M. A., & Purnamawati, G. A. “Pengaruh Kemampuan Personal, Pelatihan, dan Pendidikan serta Pemanfaatan Teknologi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Minimarket Bali Mardana”. 2017. e-Journal S1 AK Universitas Pendidikan Ganesha, Volume: 7 No: 1.

<sup>6</sup> Info Komputer. “Cloud Bantu Pemprov Jawa Barat Tingkatkan Layanan ke Masyarakat”. Diakses dari [Cloud Bantu Pemprov Jawa Barat Tingkatkan Layanan ke Masyarakat - Semua Halaman - Info Komputer \(grid.id\)](#), pada 3 Agustus 2021, pukul 11:32 WIB.

<sup>7</sup> Ibid.

Kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Barat juga berupaya menekan kemunculan dokumen palsu dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).<sup>8</sup> Diterapkannya Tanda Tangan Elektronik (TTE) terbukti efektif untuk menekan adanya dokumen pemerintah tanpa tandatangan, bahkan dokumen palsu yang mengatasnamakan pimpinan dan kepala OPD. Tanda Tangan Elektronik (TTE) tersebut merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.<sup>9</sup>

Kepala Bidang Aplikasi Informatika Diskominfo Provinsi Jawa Barat, Purnomo Yustianto, menjelaskan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Barat sudah memiliki sistem baru dalam aplikasi tanda tangan elektronik, yaitu dengan adanya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).<sup>10</sup> Hal ini menunjukkan kemampuan teknologi informasi yang dimiliki oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat dalam menggunakan komputer/TIK dan internet untuk pelaksanaan pekerjaan dengan menggunakan sistem yang sama, yaitu Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

Di wilayah Provinsi Jawa Barat, Dinas Perumahan dan Permukiman juga mengembangkan tata kelola berbasis internet sebagai bentuk

---

<sup>8</sup> Liputan6. “Tekan Kemunculan Dokumen Palsu, Diskominfo Jabar Tekankan Penggunaan TTE”. Diakses dari [Tekan Kemunculan Dokumen Palsu, Diskominfo Jabar Tekankan Penggunaan TTE - News Liputan6.com](https://www.liputan6.com/news/berita/tekan-kemunculan-dokumen-palsu-diskominfo-jabar-tekankan-penggunaan-tte), pada 3 Agustus 2021, pukul 12:15 WIB

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu SiPERKim Calakan (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Disperkim Yang Cerdas).<sup>11</sup> SiPERKim Calakan dikembangkan dengan memiliki pertimbangan untuk mencapai tujuan program, kebutuhan program, serta keluaran program menurut Sekretaris Dinas Perumahan dan Permukiman (Disperkim) Provinsi Jawa Barat, Ai Saadiyah Dwidaningsih. Menurutnya, SiPERKim Calakan diharapkan dapat menjadi solusi yang adaptif, tepat, dan cepat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang akuntabel, efisien, dan efektif.<sup>12</sup>

Berdasarkan dari pemaparan indikasi awal di atas, diketahui bahwa tingkat kemampuan teknologi informasi organisasi publik di Provinsi Jawa Barat secara normatif semua baik adanya. Namun, pada saat Peneliti melakukan observasi langsung di salah satu organisasi publik Provinsi Jawa Barat, ditemukan bahwa masih ada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang kurang menguasai teknologi informasi.

Kurangnya penguasaan teknologi informasi pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebabkan karena belum meratanya akses serta sarana dan prasarana untuk mendukung teknologi yang mumpuni dan mudah di akses oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di sektor publik. Penerapan teknologi komunikasi dan informasi di sektor publik merupakan suatu hambatan yang sangat signifikan dikarenakan adanya kekhawatiran para Pegawai Negeri

---

<sup>11</sup> JabarEkspres.com. “*Tata Kelola Berbasis Elektronik, Disperkim Jabar Bakal Kembangkan SiPERKim Calakan*”. Diakses dari [Tata Kelola Berbasis Elektronik, Disperkim Jabar Bakal Kembangkan SiPERKim Calakan - jabarekspres.com](http://jabarekspres.com), pada 3 Agustus 2021 pukul 15:47 WIB.

<sup>12</sup> Ibid.

Sipil (PNS) bahwa peran mereka akan tergantikan oleh teknologi komunikasi dan informasi tersebut. Untuk menghilangkan hambatan ini, maka Administrator sektor publik bertanggungjawab untuk meyakinkan bahwa teknologi justru akan membantu menyelesaikan pekerjaan mereka karena teknologi dapat meningkatkan keterampilan serta meningkatkan produktivitas.<sup>13</sup>

Berdasarkan dari hasil observasi yang pernah dilakukan oleh Peneliti di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat, didapatkan bahwa masih adanya pegawai yang kurang mengerti dalam *menggunakan e-mail*, bahkan tidak mengerti cara mengakses *e-mail* yang berarti masih kurangnya Kemampuan Teknologi yang kompatibel yang memengaruhi kinerja dan dapat disimpulkan bahwa masih adanya indikator kemampuan teknologi informasi yang masih belum terpenuhi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.

Kemudian, terdapat banyak pendekatan teknologi informasi yang menjelaskan bahwa teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi.<sup>14</sup> Menurut Mingay, organisasi dapat menggunakan Teknologi Informasi secara signifikan untuk mengurangi karbondioksida dari operasi publik. Selanjutnya Sayeed and Gill (2008)

---

<sup>13</sup> Peter Melan. "Marrying Technology and The Public Sector". 2019. Diakses dari <https://patimes.org/marrying-technology-and-the-public-sector/> pada 20 Oktober 2019.

<sup>14</sup> M.J. Tippins dan R. S. Sohi. "IT competency and firm performance: is organizational learning a missing link?". 2003. *Strategic Management Journal* No. 24. Hal 745-761.

mengatakan kinerja organisasi publik dapat meningkat secara efektif dengan mengelola sumber daya Teknologi Informasi.<sup>15</sup>

Permintaan pekerjaan di sektor publik yang diiringi dengan semakin berkembangnya teknologi informasi terus terjadi secara kompetitif, hal tersebut dikarenakan adanya *delta* besar antara posisi yang tersedia dengan pelamar pekerjaan yang sudah memenuhi persyaratan. Hal yang dipertimbangkan untuk mempekerjakan individu untuk memanfaatkan kebutuhan teknologi di suatu organisasi publik adalah apakah daya pikat pensiun tinggi, gaji yang sebanding dengan pekerjaan, dan tunjangan lainnya yang cukup menarik bagi individu tersebut.<sup>16</sup>

Menurut rencana dan usulan yang dimunculkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bahwa di masa yang akan datang dalam perkembangan teknologi dan informasi di era digital secara pesat, Pegawai Negeri Sipil yang dikategorikan sebagai *Smart ASN* dapat mengerjakan pekerjaannya melalui *smartphone* yang tentu lebih efisien dan memperpendek alur birokrasi sehingga Pegawai Negeri Sipil diluar kantor tetap bisa bekerja yang didasari upaya pemerintah membentuk Pegawai Negeri Sipil yang mampu bekerja mengikuti perkembangan zaman yang fleksibel.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> S. Mingay. “Green IT: The New Industry Shock Wave”. 2007. *Gartner RAS Core Research Note G*, 153703. hal. 2.

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Nasional Kontan. “Kementerian PAN-RB Usulkan PNS Bisa Bekerja Di Rumah, Apa Alasannya?” diakses dari <https://nasional.kontan.co.id/news/kementerian-pan-rb-usulkan-pns-bisa-bekerja-di-rumah-apa-alasannya?page=all> pada 20 Oktober 2019.

Dalam mewujudkan kinerja organisasi di sektor publik yang baik. Berdasarkan indikasi permasalahan penelitian yang telah dijelaskan, maka perlu diteliti mengenai Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik. Maka, Penulis tertarik untuk melakukan analisis penelitian terkait dengan Kemampuan Teknologi Informasi khususnya di sektor organisasi publik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan indikasi dan temuan di atas, perlu dianalisis mengenai tinggi atau rendahnya Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik sehingga rumusan masalah atau pertanyaan penelitian ini adalah:

- Bagaimana Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan indikasi dan temuan di atas, bertujuan untuk mengetahui tinggi atau rendahnya Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik. Maka, untuk menjawab dari rumusan masalah dalam penelitian, adapun tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk menganalisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian mengenai Analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik adalah:

- 1.4.1 Sebagai bahan masukan untuk pihak administrator organisasi publik dalam mengatasi rendahnya Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif.
- 1.4.2 Sebagai bahan referensi bagi pembaca dan pegawai yang mengalami rendahnya Kemampuan Teknologi Informasi untuk dapat meningkatkan kompetensi, memiliki wawasan, keterampilan, kreativitas, dan penguasaan teknologi sehingga dapat lebih optimal dalam mengerjakan pekerjaan dan tanggungjawab dalam bekerja.
- 1.4.3 Sebagai bahan menganalisa dan referensi tambahan bagi Penulis dalam penelitian mengenai analisis Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik, mengetahui sebab Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik, serta mengetahui dampak dari Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik dan mengatasi rendahnya Kemampuan Teknologi Informasi Organisasi Publik.