

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) merupakan salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) sebagai salah satu kebijakan pemerintah dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa sebelum masuk ke dunia kerja. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman dunia kerja kepada mahasiswa dengan mengandeng berbagai mitra industri kerja melalui magang di industri atau pelatihan berbasis studi independen. Dalam konteks kebijakan publik, MSIB berperan sebagai instrumen pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Oleh karena itu, efektivitas implementasi program ini menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat tercapai. MSIB juga memberikan mahasiswa kesempatan untuk belajar di luar program studi dengan jaminan konversi SKS yang diakui oleh pihak perguruan tinggi yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek). Dengan demikian, keberhasilan program MSIB bergantung pada kerjasama antar pemerintah, mitra industri dan perguruan tinggi dalam menyediakan tempat pembelajaran yang efektif dan relevan.

Di era digital saat ini, penerapan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan publik, termasuk kebijakan dalam pendidikan. Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan

tinggi, penerapan digitalisasi di layanan publik termasuk program MSIB menjadi langkah strategis guna mewujudkan sistem pendidikan yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan industri.

Penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik memiliki tujuan yang lebih luas tidak hanya sekadar mempercepat proses kerja. Transformasi digital di pemerintahan merujuk pada proses penggunaan dan penerapan teknologi digital dalam berbagai bagian pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan penyediaan layanan yang lebih baik bagi masyarakat dan lingkungan sekitar (Wiranti & Frinaldi, 2023). Salah satu contoh implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik adalah e-government. E-government atau pemerintahan berbasis elektronik memungkinkan berbagai layanan publik, seperti pendaftaran kependudukan, pembayaran pajak, hingga pelayanan perizinan, dilakukan secara online. Hal ini tidak hanya mengurangi birokrasi yang panjang, tetapi juga mengurangi risiko korupsi karena interaksi langsung antara masyarakat dan aparat pemerintahan diminimalisir. Selain itu, teknologi digital juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap proses dan transaksi dapat dilacak secara otomatis. Program MSIB merupakan salah satu dari digitalisasi pendidikan yang memungkinkan mahasiswa menggunakan program magang dan pelatihan secara mudah.

Namun, implementasi dalam transformasi pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk program MSIB. Upaya ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti perubahan budaya organisasi, keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat literasi digital, serta resistensi dan perubahan regulasi sering kali menghambat upaya transformasi (Rainey, 2009). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk memastikan bahwa adopsi teknologi dapat berjalan lancar dan menghasilkan efisiensi yang diharapkan. Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab utama pemerintah yang tidak boleh diabaikan.

Teknologi informasi, seperti sistem manajemen data, aplikasi layanan daring, dan kecerdasan buatan, memungkinkan otomatisasi banyak proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Sebagai contoh, pengolahan data yang dulunya membutuhkan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik, berkat sistem digital yang efisien. Selain itu, penerapan teknologi mendukung akses informasi yang lebih transparan dan cepat. Teknologi juga dapat mengurangi kesalahan manusia dalam layanan manual, sekaligus meningkatkan akurasi data dan dokumentasi yang digunakan dalam pengambilan kebijakan. Strategi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik juga memungkinkan untuk meningkatkan kapasitas layanan publik, memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat, dan meminimalisir ketidakefisienan dalam pengelolaan sumber daya. Dengan transformasi digital, layanan publik dapat diakses masyarakat secara lebih cepat, fleksibel, dan efisien tanpa batasan waktu dan lokasi. Oleh karena itu, implementasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi sangat krusial untuk menghadapi tantangan modern serta menciptakan organisasi yang lebih responsif dan efektif. Namun, keberhasilan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya tergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan perubahan budaya kerja. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pendampingan bagi pegawai pemerintahan agar mereka mampu menggunakan teknologi dengan baik. Singh (2012) menyatakan, pelatihan merupakan proses berkelanjutan di mana karyawan memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan dan memahami bagaimana cara melakukan pekerjaan dengan baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi, sehingga karyawan dapat berkontribusi secara lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak utama, yaitu birokrasi sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan kajian dari dua aspek pokok. Pertama, aspek proses internal dalam organisasi birokrasi (pelayan) yang

mencakup efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas. Kedua, aspek eksternal yang berkaitan dengan manfaat dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Ardiputra & Prawira, 2020). Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan mandat peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Implementasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi langkah yang sejalan dengan mandat ini dan diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pemanfaatan teknologi, diharapkan pemerintah dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi, meningkatkan transparansi, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat. Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memenuhi standar peraturan, tetapi juga untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan adaptif dalam menghadapi tuntutan serta harapan masyarakat di era digital.

Di Indonesia, penerapan teknologi dalam layanan publik semakin mendapatkan perhatian. Berbagai institusi publik mulai beralih menggunakan teknologi untuk menggunakan proses administrasi, sehingga mengurangi birokrasi yang berlebihan. Perusahaan Edutech X sebagai perusahaan edutech yang bergerak dalam pengembangan teknologi dan pelatihan digital juga memainkan peran penting dalam memperkenalkan dan mengimplementasikan solusi teknologi dalam pelayanan publik. Hal ini selaras dengan visi pemerintah Indonesia dalam mewujudkan transformasi digital di sektor publik melalui peta jalan *Indonesia Digital 2045*.

Sebagai program berbasis kolaborasi, MSIB menggandeng berbagai mitra industri salah satunya Perusahaan Edutech X sebagai mitra dalam program Magang

Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan berbasis digital. Melalui berbagai program pelatihan dan pengelolaan magang, perusahaan edutech bertanggung jawab dalam memberikan pengalaman yang relevan bagi peserta MSIB sesuai dengan kebutuhan industri. Dalam konteks pelayanan publik, layanan yang diberikan perusahaan edutech harus selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), termasuk aspek transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pelaksanaan program. Oleh karena itu penting untuk memahami bagaimana strategi perusahaan dalam mendukung kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan layanan pendidikan berkualitas sesuai dengan kebutuhan industri.

Perusahaan Edutech X Indonesia dikenal sebagai Edutech X, merupakan perusahaan *edutech* yang berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi melalui program pelatihan intensif atau *bootcamp*. Meskipun bergerak di sektor swasta, perusahaan ini memiliki relevansi yang kuat dalam konteks efektivitas pelayanan publik di era digital. Edutech X berperan dalam mempersiapkan SDM yang memiliki keterampilan digital melalui program pelatihan intensif di bidang teknologi informasi, data, dan manajemen proyek. Dengan kata lain, perusahaan ini membantu menciptakan tenaga kerja yang siap mendukung digitalisasi di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Lebih lanjut, Edutech X juga telah mengimplementasikan berbagai solusi teknologi yang mendukung efisiensi operasional di sektor swasta, yang juga dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Sebagai contoh, perusahaan ini menggunakan platform digital untuk mengelola pendaftaran, pemantauan kemajuan peserta, serta pengelolaan data secara *real-time*. Solusi teknologi semacam ini dapat diadopsi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dalam proses pelayanan, terutama dalam hal pengelolaan data dan pelaporan peserta MSIB. Melalui kolaborasi dengan berbagai institusi, Edutech X turut mendorong adopsi teknologi di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan.

Namun, meskipun MSIB telah memberikan dampak positif bagi mahasiswa dan industri, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan antara kebijakan pemerintah dengan implementasi di lapangan, koordinasi antar pemangku kepentingan, serta efektivitas sistem manajemen yang diterapkan oleh mitra industri. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Perusahaan Edutech X dalam mendukung kebijakan MSIB, khususnya dalam konteks pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi Perusahaan Edutech X dalam pelayanan program MSIB, dengan judul penelitian "**STRATEGI PERUSAHAAN EDUTECH X DALAM PELAYANAN PROGRAM MAGANG STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT (MSIB)**".

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang diterapkan oleh perusahaan edutech X dalam pelayanan program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB)?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan strategi tersebut?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini diantaranya, yaitu:

1. Menganalisis strategi perusahaan edutech dalam pelayanan program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB).

2. Mengidentifikasi kendala dalam penerapan strategi dalam pelayanan program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori-teori dalam bidang pelayanan publik dan teknologi informasi, khususnya mengenai penerapan teknologi dalam proses pelayanan.
2. Kontribusi pada Literatur: Memberikan kontribusi pada literatur mengenai penerapan manajemen strategi dalam konteks teknologi dan pelayanan publik.
3. Teori: Penelitian ini dapat digunakan untuk menguji teori-teori yang sudah ada mengenai pelayanan publik, sekaligus memberikan wawasan baru yang dapat memperbaharui pemahaman di bidang tersebut.

Manfaat Praktis:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional: Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Kebijakan Publik: Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.
3. Pengembangan Pelatihan Pegawai: Menjadi dasar bagi program pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi.

#### **1.5 Sistematika Bab**

##### **Bab I Pendahuluan**

###### **1.1 Latar Belakang**

1.2 Rumusan Permasalahan

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Sistematika Bab

**Bab II Kajian Teori**

2.1 Landasan Teori

2.2 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran

2.4 Definisi Konseptual

2.5 Definisi Operasional

**Bab III Metodologi Penelitian**

3.1 Jenis Penelitian

3.2 Objek Penelitian

3.3 Subjek Penelitian

3.4 Teknik dan Pengumpulan Data

3.5 Teknik Analisis Data

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**

**Bab V Penutup**