

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia mengalami perubahan signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi (TI). Langkah ini konsisten dengan upaya peningkatan efisiensi pemerintah, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat. Menurut Lestari et al., (2021) , hal ini mendorong pemerintah untuk segera memperkenalkan dan mengubah kebijakan baru serta meningkatkan pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Menurut Sukomardojo et al., (2023), birokrasi pemerintahan dapat memanfaatkan sepenuhnya teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan kegiatan pemerintahan, memfasilitasi interaksi dengan masyarakat, serta mendorong akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

Terdapat upaya serius dari pemerintah untuk memanfaatkan data dengan lebih baik guna mendukung pengambilan keputusan. Fokusnya adalah pada penggunaan data untuk menganalisis dan mengembangkan kebijakan dengan harapan dapat memberikan dampak positif terhadap penyampaian layanan publik. Upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat lokal juga tercermin dalam penerapan teknologi. Menurut Desy Kasiyani, (2022), saat ini, pemerintahan tidak lagi dipandang hanya sebagai penyedia layanan, namun juga sebagai mitra yang berpartisipasi aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sukomardojo et al., (2023), dalam konteks transformasi digital, administrasi publik melibatkan penggunaan platform online, analisis data,

dan kebijakan e-gov untuk meningkatkan kualitas dan daya tanggap administrasi publik.

Menurut Haniko et al., (2023), pemerintah Indonesia berupaya menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI). Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat, tanggap terhadap perubahan dinamis, dan fokus pada pelayanan yang memenuhi kebutuhan nyata masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan sangatlah penting. Pemerintah berupaya memperluas jangkauan partisipasi masyarakat melalui platform TI. Melalui keterbukaan diharapkan akan dihasilkan kebijakan-kebijakan yang lebih tepat dan mewakili kepentingan masyarakat.

Inovasi *E-Government* telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Teknologi Informasi). Berdasarkan arahan ini, pejabat pemerintah akan menjadi pihak pertama yang menggunakan teknologi telematika untuk mencapai dukungan yang baik dan memperkuat demokrasi. Upaya penerapan *E-Government* dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem *E-Government* akan semakin memperkuat sistem *E-Government* dan menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut Yahya & Setiyono, (2022), pelayanan publik yang andal merupakan suatu sistem yang diperlukan dalam e-administrasi pemerintahan. Perkembangan *E-Government* di Indonesia mencakup beberapa peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 memuat kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* yang menjadi landasan utama transformasi digital sektor pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum yang kuat dalam mengatur aspek transaksi elektronik di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 mengatur lebih lanjut mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik serta menetapkan kerangka yang harus diikuti dalam penyelenggaraan layanan digital. Dalam semangat transparansi, Undang-Undang Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 menjadi landasan hukum keterbukaan informasi publik, dan pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010. Selanjutnya, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 menetapkan standar pelayanan informasi publik sebagai pedoman untuk menjamin kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

Menurut Syamsuadi, (2017), pelayanan publik merupakan landasan terpenting dalam berfungsinya pemerintahan dan mewakili komitmen suatu negara atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Seiring dengan semakin kompleksnya dinamika sosial, pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan mengalami perubahan besar untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat. Saat ini, berbagai bidang pelayanan publik mencakup proses seperti pengelolaan kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, dan penyediaan infrastruktur dasar. Misalnya, pengelolaan kependudukan mencakup penerbitan dokumen identitas seperti kartu keluarga dan kartu penduduk (KTP). Pelayanan di bidang kesehatan meliputi program pencegahan penyakit dan

pelayanan kesehatan masyarakat, yang keduanya penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemberian pelayanan publik juga mencakup penerbitan izin dan peraturan di bidang perekonomian yang mendorong pertumbuhan usaha dan lingkungan usaha yang mendukung. Terakhir, penyediaan infrastruktur dasar seperti jalan, air bersih, dan listrik menjadi landasan untuk menciptakan kualitas hidup masyarakat yang tinggi.

Sebagai lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan desa mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik. Layanan tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti pengelolaan kependudukan contoh aktivitasnya seperti pendataan dan pengelolaan data warga, pendidikan contoh aktivitasnya seperti desa bekerja sama dengan pihak puskesmas untuk melakukan kegiatan bersama ibu-ibu PKK desa Tamblang untuk melakukan pelatihan mengenai penting gizi anak, stunting, penyuluhan pengumpulan sampah rumah tangga untuk di jadikan *co enzyme*, program untuk anak-anak memberikan fasilitas kesenian seperti pelatihan menari dan gambelan bali dan juga di buatkan event untuk mewadahi anak-anak tersebut untuk mengekspresikan diri dan melestarikan budaya bali), kesehatan contoh aktivitasnya seperti desa Tamblang memiliki program kesehatan untuk ibu hamil, lansia dan anak, serta terdapat program penyuluhan kesehatan untuk warga pada setiap dusun yang ada di desa Tamblang, perizinan contoh aktivitasnya seperti pembuatan pengajuan dan penerbitan surat pengantar nikah dll, dan infrastruktur dasar contoh aktivitasnya seperti program pengelolaan air bersih, perbaikan infrastruktur jalan desa dan pembuatan PERTADES. Peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik merupakan landasan terpenting dalam menjamin kesejahteraan

masyarakat setempat (Alfian, 2018). Mengingat dinamika sosial yang terus berubah, maka transformasi pelayanan publik dalam pemerintahan desa menjadi penting. Perkembangan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Pentingnya memahami peran pemerintah desa dalam pelayanan publik terletak pada esensinya sebagai lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Desa bukan sekedar tempat tinggal; desa merupakan komunitas yang membutuhkan layanan yang efisien, terjangkau, dan tanggap terhadap kebutuhan lokal. Oleh karena itu, pembahasan mengenai pelayanan publik dalam pemerintahan desa menjadi sangat penting dan memerlukan penelitian lebih lanjut.

Pelayanan publik di desa Tamblang mencerminkan komitmen pemerintah desa Tamblang dalam memberikan pelayanan yang efektif dan terukur kepada masyarakat terutama dalam bidang TI. Pada desa Tamblang berbagai jenis layanan publik diperkenalkan untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar penduduk terpenuhi secara memadai. Fokus pelayanan tersebut adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pendaftaran KTP online (E-KTP), pencatatan perubahan data kartu keluarga, pengurusan akta kematian, anggaran pendapatan, pelayanan surat menyurat dan belanja desa (APBDesa). Pelayanan-pelayanan tersebut telah dapat dilakukan pada pemerintah desa Tamblang khususnya pada pelayanan pembuatan E-KTP, pemerintah desa Tamblang per 1 Januari 2024 telah bekerja sama dengan pemerintah kecamatan untuk melakukan pembuatan E-KTP di pemerintahan desa Tamblang dengan tujuan untuk meminimalisir antrian di pemerintah kecamatan Kubutambahan.

Pemerintah desa Tamblang yang terletak di Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali, adalah desa yang sedang berusaha untuk meningkatkan aspek kualitas dari pelayanan publiknya melalui pemanfaatan TIK. Pemerintah desa Tamblang memiliki salah satu misi “Menyelenggarakan administrasi desa yang baik” misi yang menjadi dasar suatu organisasi haruslah berbanding lurus dengan pelaksanaan di lapangan. Dengan adanya sebuah misi pada organisasi mutlak keberadaanya karena dengan adanya misi itulah organisasi dapat merancang suatu keadaan organisasi dan kondisi-kondisi yang tidak menentu di masa yang akan datang, telah banyak dibuktikan oleh organisasi-organisasi yang sukses dalam tingkat dunia memiliki misi yang jelas mengenai apa yang ingin direncanakan maupun yang ingin dicapai di masa depan didalam organisasi. Penerapan pelayanan publik yang optimal di dalam lingkungan organisasi bisa menjadi salah satu hal positif bahwa pemerintah desa Tamblang telah melakukan perubahan untuk melayani masyarakat dengan lebih cepat dan efisien hal tersebut selaras dengan misinya yang “Menyelenggarakan administrasi desa yang baik”.

Dalam penerapan pelayanan publik yang baik seperti apa yang ada pada misi pemerintah desa Tamblang sendiri pemerintah desa Tamblang paling tidak memiliki infrastruktur yang memadai, memiliki kebijakan yang harus di jalankan, memiliki SDM terampil dan memadai, dan yang tidak kalah penting yaitu partisipan masyarakat. Dari observasi peneliti mengenai pelayanan publik digital dan beberapa hasil wawancara terhadap pimpinan di Pemerintahan Desa Tamblang hasil wawancara oleh bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang, bapak I Made Wasuyuta, S.Pd selaku Sekretaris Pemerintahan Desa Tamblang dan bapak I Gede Didi Wahyudi Kariasa selaku Kaur Tata Usaha Dan

Umum memberikan hasil bahwa Desa Tamblang telah memiliki pelayanan publik digital yang telah dijalankan dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini di tahun 2024, pelayanan publik yang ada di pemerintahan desa yaitu kepemilikan website desanya yang memuat berbagai informasi publik, seperti informasi profil desa, data penduduk, dan informasi layanan publik lainnya. Selain itu masih ada beberapa layanan publik yang dimiliki seperti layanan publik pembuatan E-KTP, surat menyurat dll. Meskipun upaya pemanfaatan teknologi informasi telah dilakukan, namun optimalisasi belum dapat tercapai untuk melakukan pelayanan publik digital yang cepat dan efisien. Bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang menjelaskan lebih rinci jika pelayanan publik ini telah dijalankan namun kendala-kendala dalam melakukan pelayanan publik masih selalu ada, bapak I Made Diarsa menjelaskan bahwa pelayanan publik digital ini masih dalam tahap awal dan masih dalam masa transisi, bapak made juga menjelaskan ada tantangan besar dalam implementasi pelayanan publik digital adalah keterbatasan infrastruktur TI, SDM yang masih dalam tahap transisi, dan juga masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi.

Bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang menekankan perlunya investasi lebih lanjut dari penerapan pelayanan publik digital. Bapak made juga memberikan pandangannya untuk menekankan kepada peneliti agar melakukan penelitian di pemerintahan desa Tamblang untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah desa Tamblang saat ini. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik pemerintah desa Tamblang. Desa Tamblang, menghadapi tantangan serius dalam penerapan *e-government*. Untuk mengatasi masalah

pelayanan publik digital memerlukan perbaikan komprehensif berdasarkan prinsip-prinsip UUD *e-government*. Prinsip keterbukaan dan transparansi (UUD *E-Government* Pasal 5) dalam pengembangan infrastruktur TI, perlu memperhatikan transparansi penggunaan anggaran dan memperkenalkan sistem pelaporan online agar informasi lebih mudah diakses. Prinsip akuntabilitas (UUD *E-Government* Pasal 6) harus ditegakkan dengan menetapkan mekanisme yang jelas untuk pengelolaan proyek infrastruktur TI. Prinsip partisipasi publik (UUD *E-Government* Pasal 7) Pembangunan infrastruktur perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi proyek melalui platform digital dan memperoleh pendapat yang lebih luas. Prinsip pelayanan publik yang efisien (UUD *E-Government* Pasal 10) harus menjadi inti dari perbaikan. Infrastruktur TI harus dirancang untuk mendukung layanan *e-public* yang efisien dan menjamin kemudahan akses dan layanan yang optimal. Prinsip keterjangkauan teknologi (UUD *E-Government* Pasal 20) desa Tamblang perlu memastikan infrastruktur TI yang dibangun inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menyediakan fasilitas internet yang terjangkau.

Penelitian Adi Nugroho, (2020), menemukan bahwa penerapan *E-Government Readiness* di tingkat desa berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pemerintah dan peningkatan aksesibilitas informasi masyarakat. Selain itu, penelitian Majapahit dan Hexagraha, (2021), menyajikan hasil yang sejalan dengan fokus penelitian ini, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik digital yang andal di tingkat pemerintah desa sangat penting untuk mencapai efektivitas *e-government*. Hasil Temuan ini memberikan manfaat penerapan *e-government* di

tingkat desa dan memperkuat relevansi dan urgensi evaluasi kesiapan pelayanan publik pemerintah desa di Desa Tamblang.

Penelitian terkait “Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan *E-Government Readiness Framework*: Studi Kasus di Desa Tamblang” menggunakan *Framework E-Readiness* definisi dari *e-readiness* merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kesiapan suatu entitas pemerintahan, dalam hal ini pemerintah desa, untuk mengadopsi dan mengimplementasikan layanan-layanan berbasis teknologi informasi. Kerangka kerja ini dapat mencakup indikator seperti infrastruktur TI, keterampilan SDM, kebijakan, dan partisipasi masyarakat. *Framework e-readiness* memiliki keunggulan karena memberikan kerangka kerja yang jelas dan sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan kesiapan pelayanan publik digital.

Berdasarkan hal tersebut penelitian yang akan dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik digital di desa Tamblang memiliki kepentingan yang sangat besar. Menganalisis dengan cermat Pelayanan yang ada, potensi sumber daya manusia, kebijakan dan tingkat partisipasi masyarakat terhadap teknologi ini akan memberikan pemahaman menyeluruh tentang sejauh mana desa Tamblang dapat menerapkan sistem *e-government*. Evaluasi ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Tamblang, dan juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Dengan melakukan penelitian pada desa Tamblang, diharapkan dapat ditemukan hasil yang dapat membantu pemerintah desa, lembaga terkait, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam meningkatkan Pelayanan Publik untuk mendukung pelaksanaan sistem *e-government*. Dalam rangka mencapai

pemerintahan desa yang lebih efektif dan inklusif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang berharga dalam pengembangan *e-government* di tingkat desa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang di atas, maka di dapat rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Tamblang dengan visi menyelenggarakan administrasi desa yang baik, berkaitan dengan visi tersebut pemerintah desa Tamblang sudah menunjukkan hal positif untuk sebuah perubahan mengenai pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan publik digital, namun pemerintah desa Tamblang tidak mengetahui sejauh mana kesiapan pelayanan publik digitalnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Tamblang.
2. Pemerintah desa Tamblang masih awam dalam memahami kekurangan-kekurangan mengenai pelayanan publik digital

Dari rumusan masalah di atas, adapun pertanyaan yang didapat oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan *E-Government Readiness Framework*: Studi Kasus di Desa Tamblang?
2. Bagaimana Rekomendasi Perbaikan Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan *E-Government Readiness Framework*: Studi Kasus di Desa Tamblang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kesiapan Pelayanan Publik Digital pemerintahan desa Tamblang.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan Pelayanan Publik Digital pemerintahan desa Tamblang

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1. Kerangka kerja yang digunakan dari penelitian evaluasi kesiapan Pelayanan Publik Digital pemerintahan desa Tamblang ini menggunakan kerangka kerja *E-Government Readiness Framework* yang terdiri dari 4 aspek evaluasi yaitu infrastruktur teknologi informasi, kebijakan, keterampilan SDM, dan partisipasi masyarakat.
2. Evaluasi kesiapan Pelayanan Publik Digital ini akan berpusat dilaksanakan pada pemerintahan desa Tamblang yang berlokasi di Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng.
3. Hasil akhir dari evaluasi kesiapan Pelayanan Publik Digital ini nantinya akan memberikan pandangan kepada pemerintah mengenai Pelayanan Masyarakat yang dijalani di pemerintahan desa Tamblang saat ini dan juga berupa rekomendasi perbaikan pelayanan digital pemerintahan desa Tamblang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya dapat memberi kebermanfaatan bagi pihak-pihak yang terlibat. Adapun kebermanfaatan yang dapat diperoleh dari penelitian ini menyasar pada pihak berikut.

1. Manfaat bagi Pemerintahan Desa Tamblang

- a. Mendapatkan pemahaman mendalam mengenai Pelayanan Publik Digital di pemerintahan desa Tamblang.
- b. Memberikan panduan pemerintahan desa Tamblang dalam merencanakan pengembangan Pelayanan Publik Digital, sehingga dapat mendukung pengembangan *e-government*.

2. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan untuk menilai kesiapan Pelayanan Publik Digital, mengimplementasikan *e-government readiness framework*, dan menganalisis data terkait pemerintahan desa.
- b. Melalui studi kasus di desa Tamblang, peneliti mendapatkan pengalaman lapangan yang berharga dalam menerapkan teori yang dipelajari, khususnya saat menempuh mata kuliah "*E-Government*".

