

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Digitalisasi merupakan proses pembaharuan yang menggunakan pemanfaatan teknologi berbasis digital. Secara garis besar hadirnya sebuah digitalisasi adalah untuk memangkas serangkaian proses birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik. Sebelumnya adanya digitalisasi ini, pelayanan publik memiliki citra yang kurang baik di masyarakat karena proses yang lambat. Selain itu pemerintah dapat memanfaatkan digitalisasi untuk memperbaiki pelayanan dengan cara yang lebih modern serta mempercepat kinerja. Adanya digitalisasi dapat memangkas biaya anggaran karena tidak diperlukan lagi akomodasi untuk terjun ke lapangan langsung yang biasanya memakan waktu serta biaya. Selama beberapa tahun pemerintah Indonesia sangat gencar dalam mengimplementasikan teknologi digitalisasi untuk mempermudah perancangan dan pelaksanaan program.

Digitalisasi menuai pro dan kontra di tengah-tengah masyarakat karena proses implementasi di Indonesia sendiri belum merata. Salah satu hambatan yang ditemui misalnya adalah keterjangkauan pemerintah daerah yang terisolasi akibat pembangunan infrastruktur yang belum memadai. Di samping itu dibutuhkan pemahaman yang komprehensif sebagai konsep pemikiran awal dari sebuah proses digitalisasi. Dalam hal ini SDM yang berkualitas merupakan faktor yang sangat penting untuk mempermudah proses digitalisasi.

Sistem pelayanan publik di Indonesia ini tidak terlepas dari konstitusi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memuat bahwasanya negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kewajiban. Untuk itu, konsep yang diberikan oleh konstitusi menjadi landasan dasar bagaimana pelayanan publik menghadirkan sebuah inovasi yang dapat menguraikan permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat sebagai objek penerima pelayanan menjadi tolak ukur apakah pelayanan sudah berjalan dengan baik atau justru sebaliknya. Konsep yang ditawarkan saat ini adalah berupa peningkatan *e-government*, dengan implementasi berupa sebuah digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Digitalisasi di Indonesia sendiri sudah mulai memasuki tahap pengembangan baik daerah maupun pusat. Beberapa pemerintah daerah kabupaten maupun provinsi telah memulai pergerakan digitalisasi yang mencakup sistem pelayanan informasi serta pelayanan publik.

Digitalisasi merupakan komponen yang sangat penting karena orientasi dari digitalisasi yakni sistem yang semakin modern dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Output* yang dihasilkan digitalisasi berupa sebuah pemerataan untuk daerah yang masih dapat digolongkan terbelakang dari segala aspek ekonomi, pemberdayaan masyarakat, serta komponen lain yang dapat berpengaruh terhadap kemajuan mobilitas masyarakat. Kota Semarang menjadi salah satu daerah yang telah melakukan digitalisasi pemerintahan. Kota Semarang menghadirkan *website* pelayanan serta informasi yaitu berupa *Smart City*.

Digitalisasi berfungsi sebagai sistem pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat Kota Semarang memiliki kepengurusan kependudukan baik secara administrasi maupun pelayanan lainnya. Kota Semarang menghadirkan *Smart City* adalah bentuk dari pembentukan *good governance* yang mana masyarakat mendapatkan pelayanan sebaik mungkin melalui Semarang *Smart City*.

Daerah lain yang juga turut menerapkan digitalisasi pemerintahan adalah Kabupaten Karawang. Pemerintah Kabupaten Karawang melihat peluang serta keluhan masyarakat terutama warga asli Karawang yang kesulitan dalam mencari pekerjaan yang layak. Hal ini dikarenakan Karawang merupakan daerah Kawasan industri yang cukup besar, Namun permasalahan yang muncul serta dikeluhkan oleh masyarakat Karawang ini adalah sulit untuk mendapatkan lapangan pekerjaan di sektor industri. Banyak demonstrasi yang dilakukan oleh masyarakat Karawang yang mana pemerintah Kabupaten Karawang dituntut agar lebih memprioritaskan warga lokal untuk diberikan pekerjaan pada sektor industri.

Pemerintah Kabupaten Karawang mulai melakukan evaluasi serta pembenahan dengan menghadirkan sebuah digitalisasi yang bergerak di bidang informasi yaitu Infoloker Karawang. Sistem dari Infoloker Karawang ini sangat membantu masyarakat lokal Karawang dalam memperoleh informasi perusahaan yang sedang membutuhkan karyawan. Dasar pemikiran digitalisasi diperkuat oleh Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 7 ayat (3) yang pada intinya program dan perluasan kesempatan kerja dalam hubungan kerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat 3 dengan menyerap warga asli Karawang yakni sebesar 60%. Hal ini

berdasarkan pencocokan identitas administrasi berupa KTP dan KK yang beralamat Kabupaten Karawang.

Digitalisasi sangat penting untuk diterapkan oleh pemerintah mulai dari tingkat Kabupaten hingga tingkat nasional. Selain untuk mempermudah masyarakat, digitalisasi perlu dilakukan oleh pemerintah agar dapat menciptakan *good governance*. Digitalisasi dapat dikaitkan dengan permasalahan desa yang mana masyarakat tidak mendapatkan hidup layak akibat pemerintahan desa yang belum mampu mengelola pemberdayaan masyarakat desa secara optimal.

Pelayanan publik sudah sepatutnya dihadirkan melalui sebuah sistem yang lebih efektif seiring perkembangan zaman. Hal ini dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang semakin cepat dan akan membentuk sebuah birokrasi yang baik dalam sebuah pelayanan. Pemerintahan pusat maupun pemerintahan sub terkecil yakni desa harus memiliki orientasi pelayanan publik yang baik. Baik warga maupun perangkat desa akan terbantu oleh adanya digitalisasi berupa *website* desa yang meliputi info pelayanan serta data-data informasi mengenai desa. Salah satu desa yang telah menerapkan digitalisasi berupa *website* ini adalah Desa Kalibuaya yang terletak di Kabupaten Karawang.

*Website* yang dikembangkan oleh Desa Kalibuaya menjadikan proses sebuah layanan publik lebih merata serta efisien. *Website* yang dimiliki oleh desa Kalibuaya berupa pelayanan serta informasi mengenai desa. Masyarakat dapat memanfaatkan digitalisasi tersebut dengan cara menggunakan kemajuan dari pelayanan ini agar dapat mempercepat kinerja birokrasi yang mulanya terkesan

kurang terstruktur dengan baik. Namun permasalahan yang muncul yakni justru adanya keterbatasan masyarakat desa dalam memanfaatkan *website*. Menurut operator *website* Desa Kalibuaya sebagian masyarakat masih menggunakan metode lama dengan datang langsung ke desa untuk mengurus segala bentuk baik administrasi ataupun pelayanan publik.

Tahun 2017 merupakan perancangan awal yang dibuat oleh pemerintah Desa Kalibuaya untuk menghadirkan sebuah peningkatan pelayanan publik. Konsep yang digunakan untuk membuat *website* adalah implementasi dari digitalisasi serta *e-government*. Kedua konsep tersebut yang menjadi pondasi awal untuk bagaimana terbentuknya sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital. Digitalisasi sendiri adalah sebuah pemindahan pelayanan konvensional menuju digital, sementara itu untuk mengimplementasikan digitalisasi membutuhkan serangkaian proses yang rumit. Mulai dari proses pembuatan, pengenalan, serta pengimplementasian digitalisasi.

Penelitian ini memuat faktor yang mempengaruhi keberhasilan digitalisasi di Desa Kalibuaya. Pemerintah Desa Kalibuaya mengembangkan *website* dengan tujuan untuk mengembangkan serta memperbaiki pelayanan. Penelitian ini juga memuat Implementasi hadirnya *website* sebagai metode peralihan pelayanan publik yang baru serta menguraikan bagaimana urgensi dari permasalahan pemerataan pemahaman bagi masyarakat. Selain itu penelitian ini juga menganalisis apakah dengan hadirnya *website* Desa ini mampu membantu masyarakat dalam mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan. *Website* Desa Kalibuaya merupakan

salah satu contoh pentingnya digitalisasi desa sebagai pergerakan dalam sebuah pelayanan publik yang mencakup aspek ekonomi, sosial, serta pembangunan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana *website* Desa Kalibuaya menjadi solusi pembenahan serta peningkatan kualitas dari sistem pelayanan serta implementasi dari *E-goverenment*?
- 2) Sejauh mana implemntasi digitalisasi *website* dapat berjalan di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik?
- 3) Apa saja faktor yang mempengaruhi kegagalan dan keberhasilan terhadap penyelenggaraan digitalisasi desa berbasis *website* Desa Kalibuaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai mengetahui sejauh mana *website* Desa Kalibuaya menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan penggunaanya . Hal ini dikarenakan digitalisasi desa merupakan salah satu inovasi serta terobosan yang sangat penting untuk memajukan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu di era yang semakin modern ini nampaknya digitalisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diimplementasikan bagi kemajuan birokrasi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan penelitian dapat mendorong masyarakat serta desa dalam sektor digitalisasi. Selain itu diharapkan desa dapat semakin berinovasi dalam bidang digitalisasi untuk mempermudah pelayanan publik.

### **2. Manfaat praktis**

Diharapkan masyarakat desa dapat terbantu untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu sistem pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Di samping itu masyarakat juga akan terbantu dalam memanfaatkan teknologi dalam sistem pelayanan.

## **1.5 Kerangka Teoritis**

### **1.5.1 Penelitian terdahulu**

#### **A. Digitalisasi Desa sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* (Kusroh Lailiyah: 2022)**

Penelitian terdahulu ini membahas mengenai digitalisasi sebagai upaya percepatan untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efektif serta efisien. Penelitian ini juga memiliki pembahasan yang sangat relevan dengan penelitian yang akan ditempuh oleh penulis. Di dalam jurnal ini menjelaskan bahwasanya program digitalisasi desa sudah harus dilaksanakan. Mengingat kondisi pasca *Covid-19* masih berdampak pada sistem pelayanan hingga sekarang. Diharapkan digitalisasi desa dapat mewujudkan sistem pelayanan yang bermutu.

Terdapat beberapa persamaan pembahasan ataupun variabel antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Yang pertama adalah sama-sama mengangkat tentang bagaimana digitalisasi sebagai solusi ataupun upaya yang dilakukan oleh *stakeholder* yakni pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Penilaian baik ini diukur dari Implementasi dan efisiensi keberjalanan pelayanan publik. Cara mewujudkannya adalah dengan sistem digitalisasi yang telah diimplementasikan melalui *website* ataupun basis digitalisasi lainnya. Yang kedua variabel objek yang menjadi sasaran penelitian adalah desa, yang mana menurut penelitian terdahulu sudah seharusnya desa mengimplementasikan digitalisasi untuk kemajuan desa. Hal ini ditandai dengan adanya inovasi dari sektor pelayanan publik yakni berupa digitalisasi desa. Selain itu fitur-fitur maupun model desain digitalisasi desa yang dijelaskan di dalam penelitian terdahulu tersebut memiliki kesamaan yakni terdapat empat model desain digitalisasi desa. Salah satu desainnya adalah berupa digitalisasi untuk mempercepat layanan pemerintahan desa terhadap warga desa agar terjadi kemudahan dalam pelayanan publik di desa.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu membahas mengenai desain digitalisasi secara kompleks dan luas, sedangkan penelitian yang ditempuh penulis hanya berfokus pada penggunaan *website* oleh masyarakat yang dapat mempengaruhi keberjalanan dan pemanfaatan sehingga berpengaruh terhadap Implementasi *website* untuk peningkatan kualitas pelayanan.



**B. Digitalisasi Desa dalam Perspektif *Governmentality* Studi Kasus Kelurahan Sambirejo, Kapanewon Prambanan, Kabupaten Sleman, (Supriyani Dan Yuli Setyowati: 2023)**

Penelitian ini membahas mengenai fundamental awal dari sebuah gerakan awal terciptanya inovasi. Fundamental tersebut hadir karena adanya pemikiran yang visioner untuk memajukan desa. Selain adanya keterkaitan mengenai pemikiran, istilah dari *governmentality* pada penelitian ini merupakan kunci dari pembahasan, yang mana istilah ini dimunculkan oleh Mitchell Dean dalam Buku "*Governmentality Power and Rule in Modern Society*". Dalam buku tersebut dijelaskan tentang bagaimana cara berpikir mengenai sebuah pandangan visioner yang diwujudkan ke dalam sebuah manajemen atau pengaturan terhadap mentalitas pemerintah. Selain itu rasionalitas menjadi komponen penting di dalam membangun fundamental *governmentality*.

Kesamaan yang terletak antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yang pertama yakni implementasi dari *governmentality* diwujudkan ke dalam sebuah inovasi digitalisasi sebagai sebuah jawaban atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat memajukan daerah Kelurahan Sambirejo. Selain itu persamaan lainnya terletak pada salah satu pembahasan, yang mana diharapkan *governmentality* dapat diwujudkan dengan adanya digitalisasi. Salah satu fitur ataupun media yang digunakan adalah *website* dengan komponen digitalisasi lainnya, yang mana media tersebut berfungsi sebagai pelayanan publik, media informasi, serta komunikasi. Diharapkan fundamental visioner dapat di tuangkan ke dalam produk yang positif yakni berupa digitalisasi. Selain adanya

kesamaan adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Lokasi penelitian terdahulu terletak di Kelurahan Sambirejo Kabupaten Sleman, sementara penelitian yang dilakukan terletak di Desa Kalibuaya Kecamatan Telagasari.

Secara letak geografis serta sistem administrasi terdapat perbedaan yang mempengaruhi masalah serta fenomena yang ada di dalam masyarakat maupun sistem pemerintahannya. Selain itu fokus penelitian juga berbeda yakni pada penelitian terdahulu berfokus pada pembangunan fundamental yaitu *governmentality* yang mempengaruhi produk digitalisasi. Sedangkan fokus yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah bagaimana digitalisasi desa mampu memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kalibuaya.

### **C. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Digitalisasi Informasi di Desa Sidomulyo, (Ulin Nihayah, Diyah Lestari : 2023)**

Penelitian ini membahas tentang digitalisasi desa yang berfokus pada salah satu media berupa pengembangan sistem informasi. Pemberdayaan masyarakat melalui teknologi informasi dapat ditingkatkan dengan sistem informasi. Selain itu penelitian ini juga membahas tentang bagaimana digitalisasi informasi mampu meminimalisasi ketimpangan arus informasi yang berada di desa. Digitalisasi informasi bertujuan pula untuk menghadirkan inovasi, komunikasi, serta integrasi pelayanan publik untuk mendukung kemajuan ekonomi dan teknologi.

Kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang ditempuh adalah pembahasan utama yakni penelitian terdahulu berfokus pada digitalisasi informasi sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini serupa dengan penelitian yang ditempuh, yang mana digitalisasi desa melalui pengembangan *website* merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan publik. Keberjalanan digitalisasi desa menjadi komponen yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain kesamaan adapun terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni dari aspek metode. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode *Participatory Action Research* atau yang biasa disebut PAR, sedangkan penelitian yang ditempuh penulis yakni metode deskriptif kualitatif. Subjek dari penelitian berfokus kepada kepuasan masyarakat atau pengetahuan masyarakat terhadap digitalisasi desa yang sudah dibuat oleh pemerintah desa.

## **1.5.2 Landasan Teori**

### **A. Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan proses perubahan sistem yang semula menggunakan sistem konvensional menjadi lebih modern yaitu dengan menggunakan teknologi digital. Menurut Sugiharto (2013:19) digitalisasi merupakan salah satu cara atau proses pemindahan arsip konvensional dalam berbagai corak dan bentuk arsip menjadi arsip elektronik atau digital. Arsip bentuk digital dapat tercipta melalui alih media yakni dengan cara reproduksi dan *scanning*. Seiring berkembangnya zaman, manusia memanfaatkan teknologi yang berkembang pesat untuk membantu aktivitas sehari-hari. Salah satunya adalah digitalisasi yang merupakan sebuah

bentuk inovasi yang dikembangkan manusia dengan memindahkan metode konvensional yang selama ini dilakukan dalam hal ekonomi, sosial maupun bernegara menuju proses digitalisasi.

Sukmana melalui jurnal artikel yang ditulis oleh Neneng Asaniyah tahun 2017 menyebutkan bahwa “Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, sebagai fungsi fotokopi, serta membuat koleksi perpustakaan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, *scanner*, operator media sumber dan *software* pendukung (Sukmana, 2005)”. Sedangkan menurut Khomsin digitalisasi adalah “proses untuk mengubah informasi grafis yang tersedia dalam kertas ke formal digital. Dalam prosesnya, digitalisasi memerlukan waktu, tenaga, biaya, dan menuntut adanya tenaga ahli yang cukup menguasai tekniknya”.

### ***B. E-goverenment***

Digitalisasi diartikan sebagai inovasi yang dapat dikolaborasikan dengan sistem pemerintahan. Hal ini dibuktikan dalam buku berjudul “*The Government Handbook for Developing Countries*” yang ditulis oleh Lanvin Bruno pada tahun 2002. Di dalamnya membahas tentang digitalisasi adalah sebuah revolusi yang memiliki potensi untuk memperkuat demokrasi.

Tahapan-tahapan untuk memperkuat demokrasi dilakukan dengan cara menganalisis tiga tahapan. *E-government* merupakan salah satu realisasi dari

digitalisasi ini yang dapat membantu proses memperkuat sistem demokrasi. Tahapan pertama adalah publikasi atau memperkenalkan digitalisasi kepada masyarakat. Dalam tahap ini, pemerintah menghasilkan informasi yang berhubungan tentang informasi kepada masyarakat dalam skala yang menyeluruh atau besar. Informasi merupakan rancangan awal dari pembentukan sebuah inovasi berupa digitalisasi untuk dapat masyarakat memahami penggunaan sistem digital untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

Tahapan kedua adalah proses interaksi yang dapat dilihat dari partisipasi masyarakat dalam pemerintah. Setelah adanya penyebaran informasi, pemerintah harus mengawasi secara langsung bagaimana sistem inovasi yang akan dihadirkan benar-benar berfungsi dengan baik. Selain itu dengan mengawasi juga pemerintah ataupun masyarakat dapat bekerja sama untuk mengevaluasi secara komprehensif mengenai komponen atau prioritas dalam proses digitalisasi. Tahapan terakhir adalah proses implementasi dari pembuatan sistem pelayanan secara digitalisasi. Dalam tahapan ini implementasi berupa proses digital sudah dilakukan untuk dapat melayani masyarakat di dalam pelayanan publik. Pemerintah dalam tahap sebelumnya sudah memiliki poin-poin prioritas bagaimana implementasi digitalisasi sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan masyarakat. Seperti halnya dengan penelitian yang akan dilakukan dengan adanya pemikiran dari pemerintah desa dan masyarakat, hal ini yang kemudian membangun di bentuknya digitalisasi desa berupa pengadaan *website* desa Kalibuaya.

Buku ini juga menjelaskan bagaimana proses transformasi pemerintahan melalui *e-government* yang dituangkan ke dalam digitalisasi. Perlu diketahui *e-*

*government* merupakan proses untuk mengubah metode interaksi pemerintahan kepada masyarakat. Namun di dalam prosesnya tidak berjalan dengan cepat dan membutuhkan waktu yang relatif lama. Strategi yang efektif serta efisien sangat dibutuhkan di dalam proses inovasi digital. Perlu digarisbawahi jika motivasi utama di dalam reformasi *e-government* tidak hanya berfokus kepada pemanfaatan untuk menghemat anggaran atau pengurangan tugas serta kewajiban bagi staf di pemerintahan. Adapun tujuan dari *e-government* ini adalah untuk mempermudah serta memperbaiki sistem pelayanan pada publik.

Transformasi *e-government* dipengaruhi oleh lima faktor, faktor yang pertama mengenai tentang reformasi proses di mana faktor ini merupakan fondasi awal berupa pemikiran tentang inovasi yang berbasis kepada digital pada faktor ini. Pemikiran visioner merupakan kunci yang sangat penting untuk menghadirkan ide-ide, serta dapat diimplementasikan ke faktor selanjutnya. Faktor kedua adalah kepemimpinan di dalam faktor ini kepemimpinan yang kuat dapat menghasilkan sistem pemerintahan yang baik secara birokrasi. Untuk itu *e-government* memerlukan kepemimpinan dengan kredibilitas tinggi untuk dapat membentuk tatanan pemerintahan yang baik.

Faktor yang ketiga adalah strategi prioritas di mana dalam buku ini dijelaskan bahwa pemerintah harus memiliki prioritas yang dapat mewakili kepentingan masyarakat dan tidak boleh menguntungkan segelintir pihak yang mengintervensi ke dalam sistem pemerintahan. Untuk menciptakan kualitas digitalisasi yang baik diperlukan kolaborasi antara pemerintahan dengan perusahaan swasta ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Kolaborasi

antar pihak yang terlibat dapat menyalurkan aspirasi serta membantu penerapan digitalisasi. Yang terakhir adalah keterlibatan masyarakat, kualitas dari *e-government* dapat terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam penggunaannya.

Hadirnya inovasi diharapkan mampu memperbaiki sistem pelayanan. Tujuan dari diadakannya digitalisasi adalah untuk mempermudah interaksi pemerintah kepada masyarakat dalam menghadirkan pelayanan publik yang baik. Sehingga digitalisasi pemerintahan dapat diimplementasikan melalui tahapan-tahapan secara sistematis serta terstruktur. Hal ini dapat melahirkan definisi bahwasanya digitalisasi pemerintahan sebagai proses untuk memperkuat demokrasi dengan cara mewujudkan inovasi di dalam pelayanan publik.

Penggunaan teknologi menjadi komponen yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan teknologi berfungsi sebagai salah satu inovasi untuk memudahkan manusia. Terlebih lagi saat pandemi *Covid-19* segala aktivitas dipindahkan melalui pengembangan teknologi. Digitalisasi digunakan untuk memudahkan pelayanan serta komunikasi. Dengan adanya digitalisasi semua aktivitas tidak perlu lagi dilakukan secara manual.

### **C. Digital Governance**

Digital *governance* membahas tentang bagaimana tata kelola pemerintahan yang terkomputerisasi. Konsep dari digital *governance* ini berbeda dengan sistem komputerisasi sederhana di masa lalu. Implementasi mengenai digital *governance* merupakan proses yang sangat kompleks, dan dapat mendorong proses transformasi pemerintahan secara keseluruhan. Algazo et al. (2021) mendefinisikan digital

*governance* sebagai suatu kerangka kerja yang digunakan untuk merangkai tanggung jawab, peran, dan otoritas pengambilan keputusan organisasi dengan media digital, termasuk pengelolaan *website* ataupun internet.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat dijelaskan bahwa digital *governance* merupakan teknis daripada transformasi pemerintahan untuk melakukan komputerasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Terdapat keterkaitan yang melibatkan pemahaman digital *governance* dan *e-Government*. Pada sudut pandang lain, pemahaman ini berfokus pada keterlibatan publik yang memiliki posisi serta peranya masing-masing. Selain pemerintah, publik juga menentukan kualitas dari proses transformasi. Peran publik juga sangat penting untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas serta Implementasi implementasi dari digital *governance*. Menurut Choi & Chandler (2020), digital *governance* atau *e-government* merupakan proses interaksi antara pemerintah, masyarakat dan kembali kepada pemerintah maupun *stakeholder* lainnya dengan menerapkan sarana elektronik untuk mempermudah dan meningkatkan tata kelola di bidang politik, pemerintahan maupun bisnis.

Penelitian ini menggunakan landasan teori *good governance* karena pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting untuk keberlangsungan pemerintahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Di desa Kalibuaya sendiri masih belum ada kesadaran masyarakat untuk menggunakan pelayanan publik secara digital. Faktor yang mempengaruhinya adalah karena masyarakat belum terintegrasi dengan internet khususnya teknologi. Mayoritas masyarakat di desa masih belum paham menggunakan metode yang lebih praktis.



Sehingga implementasi digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Kalibuaya masih belum maksimal.

Digital *Governance* akan mempengaruhi bagaimana pemahaman untuk pemerintah Desa Kalibuaya. Pemahaman dapat dijangkau semua kalangan masyarakat sehingga dapat mencapai digitalisasi pelayanan publik. Konsep yang ditawarkan pada digital *governance* menentukan bagaimana sistem pelayanan publik berdampak pada Implementasi serta efisien. Keberadaan inovasi ini dapat membantu menyelesaikan persoalan masyarakat mengenai pelayanan publik.

#### **D. Pelayanan publik**

Secara definisi pelayanan publik adalah sebuah implementasi pemerintahan untuk mendedikasikan kewajiban kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan lainnya. Setiap instansi pemerintahan memiliki tujuan untuk memberikan sebuah kepuasan masyarakat. Dengan adanya kepuasan masyarakat, hal ini menjadi sebuah parameter penilaian kualitas dari sistem pemerintahan. Apabila tujuan atau kepuasan masyarakat dapat tercapai maka sebuah pelayanan yang baik dapat terwujud. Sistem pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintahan dalam mencapai tujuan untuk mengimplementasikan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting bagi masyarakat. Hadirnya pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah.

Dalam konstitusi Indonesia sendiri sistem pelayanan publik telah diatur berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika dispesifikasikan tentang pelayanan publik, maka tidak terlepas dari konsep mengapa pelayanan publik perlu untuk diimplementasikan dengan baik serta memiliki kualitas yang tinggi. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh perundang-undangan. Menurut dan Hayat di dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik (2015:22)* mengatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif kepada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah guna memobilisasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat membantu komunikasi pemerintah kepada masyarakat.

## **1.6 Operasionalisasi Konsep**

### **1.6.1 *E-goverenment***

Konsep dari *e-government* merupakan komponen penting di dalam penelitian yang akan dilakukan. *e-government* merupakan pemindahan kegiatan yang lama dengan menggunakan metode secara digital ataupun komputerisasi.

Konsep digitalisasi digunakan untuk mengetahui bagaimana parameter penelitian dapat dilakukan. Selain itu, digitalisasi sendiri memiliki pengertian bahwa pelayanan yang terintegrasi dengan paradigma buruk dapat terbantu oleh adanya digitalisasi.

*E-government* juga mampu mempermudah alur pelayanan birokrasi. Hal ini berkaitan karena inovasi dalam digitalisasi dapat berdampak positif untuk kegiatan mobilisasi masyarakat. Masyarakat sekarang sudah mengenal teknologi yang maju seperti *handphone*, ataupun perangkat *mobile* lainnya. Kegiatan masyarakat yang semakin kompleks membuat masyarakat juga menginginkan sistem pelayanan yang modern serta cepat. Percepatan pelayanan juga mampu mendefinisikan pelayanan dan juga alokasi anggaran yang jelas. *E-government* dapat dilakukan dengan beberapa tahapan yang ditulis di dalam sebuah buku berjudul *The Government Handbook for Developing Countries* yang mana terdapat tiga tahapan yaitu publikasi (memperkenalkan digitalisasi), interaksi, dan implementasi dari sistem pelayanan secara digitalisasi.

Ketiga tahapan *e-government* akan mampu diimplementasikan secara luas untuk masyarakat. Tahapan-tahapan tersebut merupakan tahapan yang memang harus dilakukan mengingat keberagaman masyarakat berdasarkan stratifikasi usia akan mampu berdampak. Jika ketiga tahapan tersebut tidak diimplementasikan maka proses digitalisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pemahaman masyarakat yang masih terbatas oleh informasi karena publikasi dan interaksi yang kurang dari Pemerintah Desa Kalibuaya.

Berdasarkan tahapan di atas buku yang berjudul *The Government Handbook for Developing Countries* terdapat lima indikator yang dapat mempengaruhi proses tahapan. Kelima tahapan mencakup Reformasi Proses (proses dari perubahan), Kepemimpinan, Investasi Strategis, Kolaborasi, serta keterlibatan masyarakat. Sehingga dari indikator ini dapat diketahui bahwasannya tahapan-tahapan berjalan dengan optimal. Berikut merupakan tabel tentang kelima tahapan digitalisasi berdasarkan buku yang di tulis Lanvin Bruno pada tahun 2002:

Tabel 1. 1 indikator proses E-government

Indikator tahapan	Definisi
<i>Process Transform</i> (proses Transformasi)	Keberhasilan transformasi digitalisasi ataupun <i>e-government</i> tidak hanya berbicara mengenai proses inefisiensi yang ada. Melainkan dengan adanya indikator ini memahami tentang bagaimana proses yang rumit di dalam pengembangan serta pembuatan <i>website</i> itu sendiri
<i>Leadership</i> (kepemimpinan)	Pengaruh yang ditimbulkan dari kepemimpinan juga dapat mempengaruhi dinamika dari sebuah proses yang telah dilakukan. Dalam kasus ini Kepala Desa selaku pemimpin harus memiliki pemikiran yang mampu menjadi sebuah tolak ukur di dalam keberjalanan kebijakan yang ada.
<i>Strategic Investment</i> (Strategi Investasi)	Selain proses yang diperlukan strategi juga dibutuhkan untuk memperjelas alur setiap tahapan yang akan berpengaruh kepada pengembangan <i>website</i> desa. Pemerintah desa perlu memprioritaskan program mana yang dirasa penting dan dapat memaksimalkan program-program yang memajukan Desa Kalibuaya.
<i>Collaboration</i> (kolaborasi)	Kolaborasi diperlukan untuk dapat membantu mengisi kekurangan sumber daya yang tidak dapat di penuhi semuanya oleh pemerintah. Contohnya adalah pengadaan fasilitas berupa barang yang diperlukan ataupun aliran dana yang dapat dimanfaatkan secara maksimal penggunaannya oleh pemerintah.

Sumber: The Government Handbook for Developing countries. 2002

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian dilakukan dengan cara terjun langsung ke Desa Kalibuaya, serta melakukan wawancara kepada masyarakat setempat. Untuk menganalisis apa saja yang diketahui oleh masyarakat setempat mengenai *website* desa Kalibuaya. Melalui pengembangan *website* ini diharapkan masyarakat Desa Kalibuaya dapat terbantu oleh *website* desa untuk mendapatkan sistem pelayanan publik yang baik. Selain itu metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Desa Kalibuaya merupakan salah satu desa induk yang ada di Kecamatan Telagasari dan berbatasan dengan Kecamatan Tempuran. Luas wilayah Desa Kalibuaya itu meliputi tiga desa sekarang yakni Desa Kalibuaya, Desa Kalijaya dan Desa Kalisari. Desa Kalibuaya mempunyai tiga jalur wilayah pokok yaitu wilayah barat (Desa Kalibuaya sekarang), wilayah tengah (Desa Kalijaya sekarang) dan Wilayah Utara (Desa Kalisari sekarang). Saat itu jalur barat merupakan jalur utama sehingga pusat pemerintahan desa (kantor desa) berkedudukan di kampung dusun II RT 09 RW 03.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah warga Desa Kalibuaya untuk melihat apakah masyarakat Desa Kalibuaya sudah merasakan dampak yang diberikan

dengan hadirnya digitalisasi *website* di desa Kalibuaya. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Tujuan diadakannya *website* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat Desa Kalibuaya sebagai subjek di dalam penelitian ini agar pembahasan serta hasil akan dapat menentukan apakah kualitas pelayanan publik di desa Kalibuaya sudah terselenggara dengan baik. Dengan menggunakan *website* yang telah tersedia ini diharapkan masyarakat Desa Kalibuaya dapat terbantu untuk mendapatkan pelayanan.

#### **1.7.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi. Data ini diperoleh langsung dari penelitian di desa Kalibuaya melalui observasi serta wawancara untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh masyarakat setempat. Hasil dari data tersebut akan dijadikan sebagai konsep dari *website* Kalibuaya melalui fitur-fitur yang ada di dalamnya.

2. Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian sebelumnya atau melalui dokumen artikel jurnal maupun karya tulis ilmiah lainnya. Tujuan dari penggunaan data sekunder ini adalah sebagai penguat teori serta bahan literatur agar penelitian yang dilakukan memiliki konsep

terstruktur. Data sekunder yang digunakan adalah jurnal-jurnal yang mengambil tema atau pembahasan berupa pengembangan *website*. Dokumen atau laporan dari pemerintahan desa juga digunakan untuk menganalisis seberapa jauh *website* desa Kalibuaya dapat berkembang.

### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung melihat kondisi lapangan yang dijadikan subjek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara mengamati serta menganalisis informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan langsung melihat keadaan di lapangan. Selain itu observasi ini dilakukan dengan cara mendapatkan informasi dari dinas terkait. Melalui dinas terkait yakni kantor Desa Kalibuaya serta keadaan masyarakat akan menjadikan data yang terkumpul akan semakin variatif.

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya-jawab melalui narasumber terkait. Wawancara bertujuan agar data yang dihasilkan bersifat deskriptif serta menjelaskan secara fakta melalui keadaan yang ada di lapangan. Tujuannya adalah untuk dapat mengetahui apakah *website* Desa Kalibuaya dapat menjadi sebuah solusi untuk meningkatkan sistem pelayanan publik atau sebaliknya. Selain itu

metode wawancara juga memudahkan penulis untuk mendapatkan hasil yang maksimal mengenai, apakah *website* desa dapat di gunakan oleh seluruh masyarakat atau tidak. Narasumber akan diberikan pertanyaan yang berhubungan langsung dengan penelitian yang dilakukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat data-data yang telah ada sebelumnya. Melalui dokumentasi peneliti harus memilah data yang akan digunakan dalam penelitian agar relevan dan sesuai dengan topik penelitian yang diangkat. Dokumen yang digunakan yakni hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat desa Kalibuaya



### **1.7.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Bikken dalam Murdiyatno (2020), analisis data kualitatif adalah cara kerja dengan mengolah data dan mengorganisasikan data yang kemudian dipilah untuk menemukan pola, sehingga diketahui hal yang penting serta dapat dipelajari. Analisis data diperlukan untuk memperoleh jawaban mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian yang akan dilakukan. Model analisis data kualitatif yang digunakan pada penelitian ini yakni model analisis data oleh Huberman dan Miles tahun 1992 sebagai berikut:

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses analisis data dengan cara memilah, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang diperoleh berdasarkan hasil dari observasi. Melalui wawancara bersama informan maka kualitas data yang diperoleh menjadi lebih bervariasi serta deskriptif. Reduksi data juga berguna sebagai penyederhanaan serta mentransformasikan data kualitatif melalui seleksi yang ketat dalam berbagai catatan sumber yang diperoleh. Peneliti akan melakukan reduksi data yang didapat melalui teknik pengumpulan data primer yaitu observasi dan wawancara serta data sekunder melalui hasil dokumentasi.

#### **b. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan salah satu cara mengumpulkan informasi yang didapat. Peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan serta

pengambilan tindakan. Penyajian data berupa teks narasi deskriptif yang mana peneliti menjelaskan tentang data yang diperoleh melalui teknik penumpukan data. Peneliti menjelaskan permasalahan yang terjadi di masyarakat serta pemerintahan desa. Permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat Desa Kalibuaya berupa pertanyaan yang intinya merujuk kepada apakah *website* Desa Kalibuaya dapat menghadirkan sistem pelayanan publik yang berkualitas. Hasil dari penyajian data ini dijadikan gambaran serta konsep dari hasil pengembangan *website* desa Kalibuaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari analisis data yaitu penarikan kesimpulan serta verifikasi. Penarikan data dilakukan dengan dukungan data serta bukti yang valid. Kesimpulan merupakan pembahasan inti atau pokok dari temuan penelitian yang telah dilakukan, yang mana biasanya disertai dengan pendapat atau pemikiran dari peneliti. Penarikan kesimpulan disesuaikan dengan pembahasan yang telah di tulis dalam penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah pengembangan *website* Desa Kalibuaya yang di mana *website* ini berfungsi, untuk membantu masyarakat Desa Kalibuaya berkenaan dengan sistem pelayanan publik.