

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kesempatan kepada desa untuk mengembangkan gagasan pemerintahan desa sesuai dengan nilai-nilai kearifan lokal dari daerah masing-masing yang mengamanatkan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas tata kelola desa. Undang-Undang tersebut mengatur desa untuk membuka jalan atau pilihan yang tepat untuk mewujudkan otonomi desa yaitu pilihan pertama konsep desa asli atau adat (*self governing community*) dan pilihan kedua berupa konsep desa dengan format desa otonom (*local self government*). Kedua konsep tersebut adalah bentuk pencerminan dari pengakuan dan penghormatan negara kepadadesa serta dapat memberikan jaminan otonomi yang kuat dan luas bagi desa.

Dalam konsep tersebut, otonomi desa dapat dipahami sebagai hak, wewenang, dan kewajiban desa untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya berdasarkan pada hak asal usul dan budaya yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Secara sempit, otonomi desa dapat diartikan sebagai kemampuan suatu desa untuk mandiri dan mengatur sendiri rumah tangganya. Selain untuk melatih kemandirian desa, otonomi dilaksanakan agar desa dapat leluasa mengekspresikan ide dan menciptakan inovasi-inovasi serta melakukan berbagai perubahan demi kesejahteraan desa mereka sendiri.

Dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk menggalakkan peningkatan kemandirian desa dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan potensi desa. Kegiatan ini berpengaruh langsung terhadap terciptanya lapangan pekerjaan di wilayah masing-masing, pengembangan

kegiatan ekonomi desa berbasis kearifan lokal, serta peningkatan kemandirian dalam pembangunan desa. Hal ini didukung dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menentukan empat aspek yang harus dipenuhi dalam pembangunan desa, yaitu meliputi: kebutuhan dasar, pelayanan dasar, lingkungan, dan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa. Untuk itu, pelaksanaan program desa mandiri merupakan hal yang sangat penting dan krusial yang harus diwujudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, pengertian desa mandiri yaitu desa yang dapat dengan mudah memiliki akses terhadap layanan dasar yang tercukupi, tersedianya infrastruktur yang memadai, transportasi atau aksesstabilitas yang lancar, pelayanan umum yang bagus, serta tata kelola pemerintahan yang sangat baik. Desa Mandiri adalah desa yang memiliki nilai Indeks Pembangunan Desa (IPD) lebih dari 75. Untuk mencapai desa mandiri, terdapat beberapa syarat yang harus terpenuhi yaitu:

- a. Pemberdayaan masyarakat berkelanjutan;
- b. Tersedianya anggaran atau dana desa untuk mengelola berbagai kegiatan, baik yang berkaitan dengan pembangunan maupun pemberdayaan;
- c. Adanya pendampingan desa dan kerjasama antar desa serta pihak-pihak lain;
- d. Partisipasi aktif dalam kelembagaan masyarakat maupun dilingkungan sekitar.

Adapun beberapa aspek yang mempengaruhi suatu desa dapat menjadi desa mandiri adalah meliputi potensi sumber daya manusia, potensi sumber daya alam, potensi pembeli (pasar), kelembagaan, dan budaya lokal. Dengan demikian, untuk mengembangkan desa mandiri maka dilakukan pengembangan sumber daya yang ada di desa seperti potensi ekonomi, sosial, lingkungan hidup

kewirausahaan, hingga peningkatan kualitas sumber daya dan penguatan lembaga-lembaga di desa.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mendukung gerakan desa mandiri adalah menciptakan berbagai inovasi-inovasi pendukung berbasis teknologi informasi untuk menciptakan pemerintahan digital. Salah satunya yaitu dengan adanya *smart village* melalui terciptanya konsep *e-government* desa Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Mendes PDTT), Abdul Halim Iskandar dalam detik.com (15/11/21) menjelaskan bahwa *smart village* dapat didefinisikan sebagai desa yang dapat memajukan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakatnya melalui pemanfaatan teknologi dan informasi dalam berbagai aspek kehidupan guna meningkatkan pembangunan desa.

Terciptanya konsep *e-government* desa merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi di ranah pemerintahan desa yang bertujuan untuk mendorong percepatan pembangunan, meningkatkan layanan hingga meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan memaksimalkan potensi yang ada di daerah terkait. Pendekatan inovatif dalam desa cerdas diharapkan dapat mencapai tujuan tersebut mampu mengatasi permasalahan pembangunan desa yang pada umumnya hanya terfokus pada satu hal aspek, dan tidak mampu mengatasi kompleksitas permasalahan yang ada di desa (Entang,dkk; 2023). Dalam hal ini, dapat dipahami, penerapan *e-government* desa mampu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek pembangunan desa untuk mewujudkan Desa Mandiri.

Dalam rangka mengusung konsep *e-government* desa dalam pelayanannya, banyak desa berbondong-bondong untuk merombak model pemerintahan yang semula manual menjadi digital. Sebagai upaya mewujudkan program pemerintah desa digital, banyak desa memanfaatkan teknologi masa kini untuk menciptakan berbagai inovasi pelayanan desa yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Bab XXI mengenai inovasi daerah. penyelenggaran sehingga pemerintahannya yang telah beralih dari manual menjadi berbasis digital. Terciptanya konsep *e-government* di desa merupakan bentuk keresahan warga desa terhadap pelayanan pemerintah yang dinilai kurang efisien dan terkesan berbelit-belit, serta masyarakat desa banyak yang membutuhkan bantuan keuangan, jadi perlu ada pemerataan dalam pemenuhan kebutuhan dasar mereka, sehingga pemerintah desa berinisiatif untuk melakukan inovasi pelayanan desa berupa pembuatan aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa dan mendorong kemajuan desa.

Adapun contoh bentuk inovasi desa digital dapat berupa aplikasi, website, ataupun berbagai inovasi berbasis teknologi lainnya yang berisi berbagai fitur untuk mempermudah pelayanan publik, seperti terdapat surat pengantar online, media komunikasi warga, penanganan keluhan, hingga transparansi anggaran desa. Dengan adanya pemanfaatan teknologi di tingkat desa diharapkan dapat mendorong transparansi anggaran, peningkatan kualitas layanan, mengoptimalkan potensi desa, meningkatkan pemberdayaan masyarakat berbasis kearifan lokal serta menciptakan iklim pemerintahan yang akuntabel.

Meski begitu, agar implementasi *e-government* desa dapat berjalan dengan baik dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya, maka inovasi teknologi tersebut perlu didukung dengan dilakukannya penguatan perangkat dan lembaga-lembaga desa serta peningkatan kualitas sumber daya di desa. Hal ini karena masyarakat yang cerdas merupakan salah satu pilar *smart village*. Pernyataan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Pasal 86, yaitu berbunyi: “Program *smart village* punya enam pilar sebagai berikut: warga cerdas (*smart people*), mobilitas cerdas (*smart mobility*), ekonomi cerdas (*smart economic*), pemerintahan cerdas (*smart government*), pola hidup cerdas (*smart living*), dan lingkungan cerdas (*smart environment*).”

Pada implementasinya, penerapan enam pilar *smart village* belum dapat teraplikasikan dengan maksimal dan merata di setiap daerah di Indonesia. Pertama, tidak semua masyarakat dapat memahami bagaimana menggunakan teknologi digital masa kini khususnya pada masyarakat lansia. Kedua, mobilitas cerdas belum dapat merata di Indonesia dan terdapat daerah yang mengalami kesulitan mobilitas. Ketiga, belum semua masyarakat dapat merasakan bagaimana mengakses ekonomi yang cerdas karena keterbatasan informasi dan teknologi serta kemampuan untuk mengoperasikan teknologi digital. Keeempat, banyak desa masih belum maju dalam teknologi dan belum menerapkan pemerintahan yang cerdas dikarenakan beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya yang belum siap. Kelima, dalam penerapan pola hidup cerdas dan lingkungan cerdas belum dilaksanakan secara maksimal, mengingat belum semua daerah memiliki sumber daya yang memadai.

Salah satu provinsi yang sedang gencar dalam mendorong program desa digital adalah Provinsi Jawa Tengah. Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi dengan desa/kelurahan terbanyak di Indonesia. Adanya gelar ini menjadikan Jawa Tengah sebagai provinsi yang sangat mendukung untuk terus mengembangkan desa digital secara konsisten dan berkelanjutan. Sehingga Jawa Tengah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup warga desa, memperkuat ekonomi lokal, dan mempercepat pemerataan pembangunan di seluruh wilayahnya.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu wilayah yang berada di Provinsi Jawa Tengah yang telah mengalami perkembangan di berbagai sektor. Kabupaten Semarang terus bergerak maju dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Salah satu pencapaian penting adalah upaya digitalisasi di sektor pelayanan publik, di mana Kabupaten Semarang telah berhasil menerapkan berbagai program berbasis teknologi yang memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Pengembangan *e-government* desa di desa-desa di Kabupaten Semarang dapat diimplementasikan sesuai dengan teori yang akan digunakan dalam penelitian penulis, yaitu menggunakan teori *e-governement*. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengamati dan mengulik lebih jauh dengan mengadakan penelitian mengenai bagaimana perkembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat adalah bagaimana pengembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti berdasarkan rumusan masalah yang dibuat sebelumnya yaitu untuk menganalisis pengembangan *e-government* desa yang ada di Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Serta bertujuan untuk melihat sejauh mana pemerintah telah melakukan pengembangan terhadap desa-desa di Kabupaten Semarang serta kendala apa saja yang ditemui dalam pengembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang berjudul “Pengembangan *E-Government* Desa di Kabupaten Semarang” diharapkan dapat berkontribusi menambah khasanah dalam keilmuan di Indonesia dan pengembangan disiplin ilmu, khususnya dalam ranah Ilmu Pemerintahan dalam Departemen Politik dan Pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bermanfaat sebagai kajian dalam pembahasan dengan teori *e-government* dan layanan *online* dalam penelitian pengembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sarana yang bermanfaat bagi penulis untuk mengembangkan dan mengaplikasikan disiplin ilmu yang telah didapatkan, khususnya dalam ranah Ilmu Pemerintahan. Selain itu, kegiatan penelitian ini juga dijadikan sebagai pengalaman berharga penulis dengan terjun langsung ke masyarakat untuk melakukan penelitian kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan.

b. Manfaat bagi pihak yang berkepentingan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi dan/atau referensi bagi pemerintah desa dan masyarakat pada umumnya terkait dengan pengembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang. Serta dapat bermanfaat sebagai kajian dalam pembahasan dengan teori *e-government* dan layanan *online* pada penelitian yang sejenis.

1.5. Kajian Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksud untuk menjadi bahan literatur yang digunakan peneliti agar dapat mengetahui perbedaan riset sebelumnya dan sekarang.

Pertama yaitu penelitian oleh Hafny Aisyatul Huda, Utang Suwaryo, dan Novie Indraswari Sagita dalam jurnal berjudul

“Pengembangan Desa Berbasis *Smart Village* (Studi *Smart Governance* pada Pelayanan Prima Desa Talagasari Kabupaten Karawang)”. Dalam penelitian tersebut, Desa Talagasari di Kecamatan Talagasari Kabupaten Karawang, sebagai desa yang telah dapat disebut sebagai desa mandiri telah berhasil menunjukkan transformasi signifikan dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakatnya, sehingga memegang peranan penting sebagai tonggak penggerak dalam konteks tren pembangunan nasional saat ini yang berkaitan dengan era otonomi daerah karena berhasil memberikan contoh kepada desa-desa di wilayahnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Tagalsari telah mengadopsi teknologi informasi komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakatnya, seperti terlihat dari pemanfaatan media sosial yaitu *facebook* dan *whatsapp* untuk koordinasi yang lebih baik antara perangkat desa dengan warga masyarakat.

Kedua yaitu penelitian oleh Dian Herdiana dengan judul “Pengembangan Konsep *Smart Village* bagi Desa-Desa di Indonesia (*Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages*)”. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada tiga elemen utama dalam konsep desa pintar (*smart village*), yaitu pemerintahan cerdas (*smart government*), masyarakat cerdas (*smart community*), dan lingkungan cerdas (*smart environment*). Ketiga elemen ini menjadi landasan untuk mencapai tujuan pengembangan desa pintar. Dengan demikian,

melalui sinergi ketiga landasan yang didasarkan pada pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desa.

Ketiga, penelitian berjudul “Penerapan Model *Smart Village* dalam Pengembangan Desa Wisata: Studi pada Desa Wisata Boon Pring Sanankerto Turen Kabupaten Malang” oleh Tia Subekti dan Ratnaningsih Damayanti. Pada penelitian tersebut mengulik mengenai bagaimana tren inovasi di desa yang berusaha mengadopsi model *smart village* yang bersal dari gagasan *smart city*. Didapati hasil pengamatan bahwa upaya implementasi konsep *smart village* dalam mengembangkan desa menjadi desa wisata masih belum dilaksanakan dengan maksimal. Kesiapan baik dari masyarakat maupun pemerintah untuk mewujudkan *smart village* belum sepenuhnya terwujud. Ini ditunjukkan oleh penggunaan teknologi oleh masyarakat dan pemerintah yang tidak efektif, serta penggunaan yang tidak efektif dalam pengelolaan ekonomi dan lingkungan. Oleh karena itu, penelitian tersebut bertujuan untuk mengeksplorasi pengembangan *smart village* di Kabupaten Malang, dengan fokus penelitian pada pengembangan ekowisata berbasis *smart village* di Desa Sanankerto Kabupaten Malang.

Ditinjau dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan fokus penelitian antara ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian

terdahulu lebih berfokus kepada pengembangan desa menjadi *smart village* dan penerapan konsep *smart village*. Sementara pada penelitian ini, terdapat fokus penelitian berupa pengembangan *e-government* desa di desa-desa di Kabupaten Semarang. Selain itu, terdapat lokus penelitian yang berbeda dari ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu desa-desa digital di Kabupaten Semarang dengan teori yang digunakan yaitu *e-government* dan layanan *online*.

1.5.2. Kerangka Teori

1.5.2.1. E-Government

Dikutip dalam buku “*Good E-Governement: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*” oleh Noci Andrianto (2007), *e-government* memiliki definisi yang beragam tergantung pada perspektif pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada. *World Bank* mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

“e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”

Sementara itu, pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikannya sebagai berikut.

“E-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means.”

Pemerintah New Zealand di pihak lain mendeskripsikan *e-government* sebagai berikut.

“E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to

government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.”

Gil-Garcia and Martinez-Moyano (2007) mendefinisikan *electronic government* atau *e-government* sebagai sebuah langkah pemerintah dalam menggunakan infrastruktur TI secara inovatif. Secara keseluruhan, *e-government* berperan dalam mempermudah akses informasi dan layanan publik, meningkatkan mutu pelayanan, serta membuka peluang atau kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi memantau kinerja pemerintahan.

Pemerintahan digital merupakan suatu bagian dari konsep *e-government* yang di dalamnya sangat berkaitan erat dengan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan transparan, akuntabel, efektif dan memperhatikan aspek kesetaraan (United Nations, 2008b). Disisi lain, terdapat akademisi masih mempertahankan penggunaan istilah *e-government*, meskipun dalam beberapa konteks. Istilah ini kerap kali digunakan secara bergantian dengan istilah lainnya yaitu *digital government*, yang secara umum mengacu pada proses seleksi, perancangan, penerapan dan pemanfaatan *ICT* (*Information and Communication Technology*) dalam urusan pemerintahan. Bahkan seiring perkembangan, para akademisi mulai menciptakan istilah baru untuk menggambarkan sistem pengambilan keputusan dalam pemerintahan

yang berbasis teknologi serta interaksinya dengan aktor sosial lainnya, yang disebut sebagai *electronic governance*.

Menurut Indrajit (2016), tanpa mengurangi pengertian dari berbagai definisi *e-government* yang telah ada sebelumnya, terdapat tiga karakteristik yang sama pada masing-masing definisi *e-government*, yaitu:

1. Merupakan suatu model interaksi yang baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan atau biasa disebut *stakeholder*; dimana
2. Dalam proses interaksi tersebut menggunakan keterlibatan teknologi informasi (terutama internet);
3. Memperbaiki dan menaikkan taraf atau mutu pelayanan publik

Dalam menerapkan konsep *e-government*, Negara Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair menjelaskan bagaimana manfaat yang dapat diperoleh dengan penerapan konsep *e-government* pada suatu Negara, antara lain:

1. Memperbaiki mutu pelayanan pemerintah terhadap para *stakeholder*, seperti pada masyarakat, kalangan industri dan bisnis terutama meningkatkan dalam hal efektivitas kerja dan efisiensi di berbagai sektor kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka implementasi

konsep *good corporate governance*;

3. Menurunkan total biaya administrasi secara signifikan, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah atau pemangku kepentingan untuk keperluan sehari-hari;
4. Memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Mewujudkan suasana masyarakat yang mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi secara efektif seiring dengan perubahan global dan *trend* yang ada;
6. Melakukan pemberdayaan terhadap masyarakat dan berbagai pihak lain untuk dijadikan sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tujuan pemerintahan digital tidak terbatas pada pemanfaatan teknologi canggih, tetapi juga berkaitan dengan *value* yang ada dalam masyarakat. Oleh karena itu, pemerintahan digital tidak hanya berfokus pada persoalan efisiensi biaya dan kemajuan teknologi, tetapi juga berkaitan erat dengan perwujudan nilai-nilai yang mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat (Gil-Garcia, 2012). Secara sederhana, kita dapat mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi terbaru

berkontribusi pada kesuksesan pemerintahan digital; namun, perlu digaris bawahi bahwa tujuan utama implementasi teknologi tersebut adalah yang paling penting.

Menurut World Bank (2002), dalam pengembangan *e-government* terdapat empat fase atau tahapan yang akan dilalui, yaitu meliputi :

1. *Presence* (kehadiran);
2. *Interaction* (interaksi);
3. *Transaction* (transaksi);
4. *Transformation* (transformasi).

Di Indonesia sendiri jika keempat fase pengembangan *e-government* tersebut diterapkan maka akan dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tahap pertama yaitu fase *presence* (kehadiran) dapat digambarkan sebagai adanya turut andil masyarakat dengan cara berpartisipasi dalam mengakses *website* atau aplikasi yang dibuat oleh pemerintah. Dengan adanya layanan publik berupa *website* atau aplikasi tersebut diharapkan dapat memberi kemudahan bagi kedua belah pihak, yaitu pemerintah dan masyarakat di mana pemerintah dapat dengan mudah menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan publik. Sedangkan masyarakat mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi dan menerima layanan publik yang dibutuhkan dari pemerintah.

Tahap kedua yaitu fase *interaction* (interaksi) yaitu fase di mana aplikasi atau *website* pelayanan publik harus menyediakan fasilitas sebagai wadah interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Aplikasi atau *website* pelayanan publik bersifat dua arah diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih beragam seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah daerah.

Tahap ketiga yaitu fase *transaction* (transaksi), yaitu aplikasi atau *website* pemerintah daerah menyediakan fasilitas yang lebih lengkap, yang mana selain terdapat fasilitas interaksi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah daerah juga dilengkapi fasilitas transaksi layanan publik yang memadai dari pemerintah.

Tahap keempat yaitu fase *transformation* (transformasi) yaitu adanya konsep *e-government* membawa terjadinya perubahan secara signifikan yang mentransformasikan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi yang dahulu informasi dan pelayanan pemerintah hanya dapat diakses secara manual (*offline*) dengan mengunjungi kantor-kantor pemerintahan, sekarang pada era digital ini, informasi dan pelayanan pemerintah menjadi lebih mudah diakses secara *online* melalui aplikasi atau *website* yang telah dikembangkan oleh pemerintah daerah menggunakan perangkat elektronik. (Gupta, 2004)

1.5.2.2. Layanan *Online*

Dalam konteks transformasi digital yang semakin berkembang, konsep pelayanan *online* telah menjadi salah satu aspek utama dalam menciptakan ekosistem digital yang efektif, khususnya dalam penerapan desa digital. Pelayanan online, atau *e-service*, didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang dilakukan melalui media elektronik, yang umumnya berbasis internet. Menurut Parasuraman *et al* (2005), pelayanan *online* mengacu pada layanan yang ditawarkan melalui antarmuka berbasis teknologi, baik sebagian atau seluruhnya. Pelayanan ini mencakup berbagai interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan pengguna melalui platform digital.

Zeithaml *et al* (2002) menekankan bahwa pelayanan online adalah perpaduan antara teknologi informasi dan komunikasi dengan manajemen layanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Definisi ini menyoroti esensi dari pelayanan online sebagai medium untuk menyampaikan layanan dengan cara yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih terjangkau.

Karakteristik utama pelayanan online meliputi beberapa aspek kritis, yaitu keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), keamanan (*security*), dan kemudahan akses (*accessibility*). Keandalan merujuk pada konsistensi dan akurasi pelayanan yang diterima pengguna, sementara responsivitas menekankan pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam menanggapi kebutuhan pengguna. Keamanan berkaitan

dengan perlindungan data dan privasi pengguna dalam seluruh proses pelayanan, sedangkan kemudahan akses memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh berbagai kalangan tanpa kendala teknologi atau geografis.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan aspek krusial dalam pelayanan online yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks online, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna, tetapi juga dari kemudahan penggunaan platform, kecepatan akses, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dimensi kualitas pelayanan *online* telah diuraikan oleh beberapa peneliti dengan pendekatan yang berbeda-beda, namun secara umum, terdapat lima dimensi utama yang sering dijadikan acuan: keandalan, kecepatan, keamanan, kemudahan akses, dan personalisasi (Collier & Bienstock, 2006).

1. Keandalan (*Reliability*): Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten setiap saat. Ini melibatkan ketersediaan layanan, minimalisasi downtime, serta akurasi informasi yang disediakan kepada pengguna. Misalnya, dalam konteks desa digital, keandalan platform pelayanan online menentukan sejauh mana masyarakat dapat bergantung pada layanan tersebut untuk kebutuhan sehari-hari pengguna .

2. Kecepatan (*Speed*): Kecepatan merupakan dimensi yang berkaitan dengan seberapa cepat layanan dapat diakses dan digunakan oleh pengguna. Dalam pelayanan online, kecepatan tidak hanya meliputi waktu respons, tetapi juga efisiensi dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan pengguna. Kecepatan menjadi sangat penting dalam konteks desa digital, di mana akses cepat terhadap informasi dan layanan dapat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat .
3. Keamanan (*Security*): Keamanan dalam pelayanan online mencakup proteksi terhadap data pengguna dan privasi pengguna selama berinteraksi dengan layanan tersebut. Tingkat keamanan yang tinggi sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan pengguna, khususnya dalam layanan yang melibatkan informasi sensitif atau transaksi keuangan. Dalam desa digital, keamanan menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi teknologi informasi yang inklusif dan dapat diandalkan .
4. Kemudahan Akses (*Accessibility*): Kemudahan akses merujuk pada kemampuan pengguna untuk mengakses layanan secara mudah dan tanpa hambatan, baik dari sisi teknologi maupun geografis. Faktor ini mencakup desain antarmuka yang ramah pengguna, kompatibilitas dengan berbagai perangkat, serta ketersediaan layanan di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. Dalam desa digital, kemudahan akses adalah kunci untuk memastikan partisipasi seluruh lapisan masyarakat dalam ekosistem digital .

5. Personalisasi (*Personalization*): Personalisasi adalah kemampuan layanan untuk menyesuaikan pengalaman pengguna berdasarkan preferensi individu pengguna. Ini dapat mencakup penyesuaian konten, rekomendasi berbasis data, atau interaksi yang lebih personal antara pengguna dan layanan. Dalam pelayanan online di desa digital, personalisasi dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional mengacu pada metode tertentu yang digunakan dalam penelitian, yang memungkinkan peneliti lain untuk menerapkan metode yang sama atau mengembangkan metode atau pendekatan yang lebih efisien untuk melakukan penelitian mereka. Pada penelitian ini, untuk memahami penelitian lebih lanjut, peneliti menggunakan beberapa konsep, yaitu konsep pemerintahan digital dan layanan *online*.

Konsep pemerintahan digital atau *digital government* merupakan bagian dari *e-government* yang tidak terbatas pada pemanfaatan informasi dan teknologi tetapi juga terkait dengan prinsip-prinsip masyarakat. Dapat dipahami bahwa *e-government* adalah suatu program pemerintah dalam pemanfaatan informasi dan teknologi untuk memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, partisipasi

masyarakat dan memajukan layanan publik yang tidak hanya terbatas pada teknologi saja tetapi juga mencakup nilai-nilai untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu contoh penerapan *e-government* desa dapat terlihat di ranah desa dapat terlihat dari pelayanan yang sebelumnya manual telah berubah menjadi layanan *online* sehingga lebih praktis dan efektif.

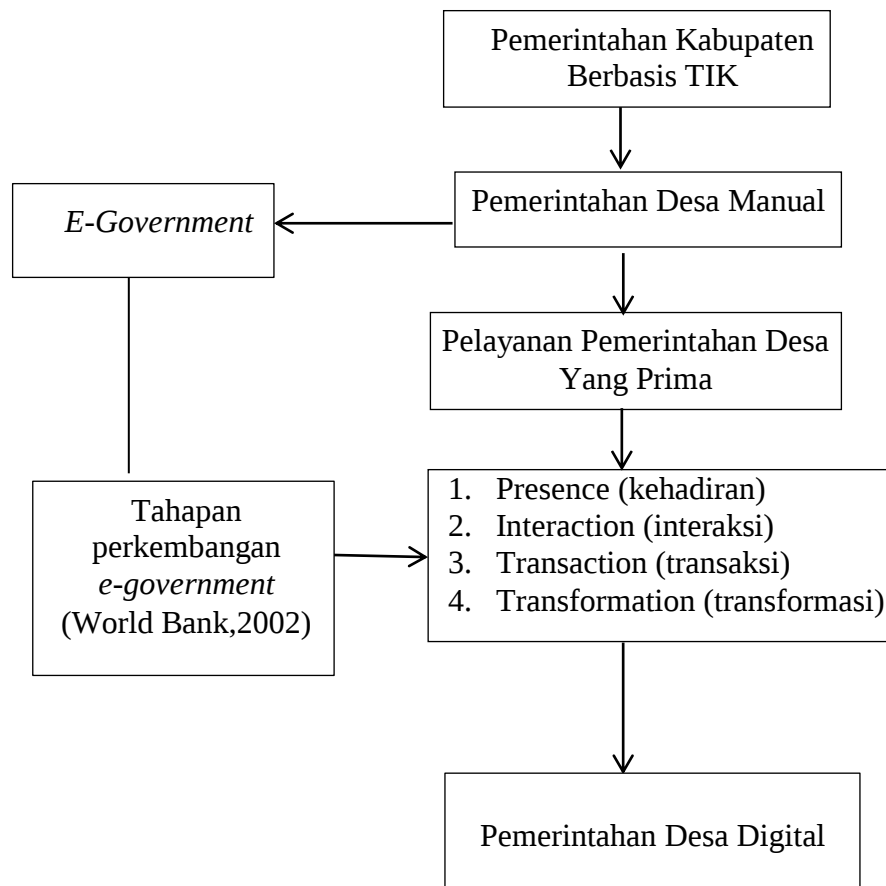
Konsep layanan *online* adalah suatu konsep penerapan Teknologi dan Informasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan di ranah desa untuk menaikkan taraf hidup dan menunjang pelayanan masyarakat di desa. Layanan *online* merupakan salah satu bentuk dari implementasi pemerintahan digital. Pemberian layanan *online* di ranah desa memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan berkelanjutan, produktif, dan terhubung dengan memanfaatkan potensi teknologi dan informasi guna mengatasi tantangan khusus yang dihadapi oleh pedesaan. Dengan adanya konsep ini, diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antara perkotaan dan pedesaan, memperkuat perekonomian lokal, serta meningkatkan kualitas hidup penduduk desa.

1.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan kerangka pemikiran yang menggambarkan cara peneliti berpikir untuk mendukung sub fokus yang menjadi latar belakang penelitian ini. Dapat dipahami bahwa sebuah kerangka pemikiran tidak hanya merupakan kumpulan informasi dari berbagai sumber atau sekadar pemahaman

semata. Dibutuhkan pemahaman mendalam yang diperoleh peneliti melalui penelusuran sumber-sumber, yang kemudian diterapkan dalam suatu struktur pemikiran.

Bagan 1.1 Model Kerangka Berpikir



Sumber : Peneliti,2024

1.8. Metode penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan kondisi, situasi, dan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan. Metode deskriptif kualitatif memfokuskan pada penjelasan data yang terkumpul dari berbagai narasumber. Dalam penelitian ini, penulis menggambarkan fenomena yang penulis teliti yaitu pengembangan desa digital di Kabupaten Semarang.

1.8.1. Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Dalam buku metodologi penelitian (2021), “Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan- temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.” Adapun tujuan metode penelitian deskriptif kualitatif dipilih dalam penelitian ini adalah untuk menggali informasi dengan menjelaskan dan menggambarkan sesuai dengan keadaan sesungguhnya di lapangan.

1.8.2. Subyek Penelitian

Dalam melakukan penelitian, subjek penelitian merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang relevan dan valid dengan kondisi serta situasi yang sesungguhnya di lapangan. Narasumber (informan) dalam penelitian ini

yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermasdes) Jawa Tengah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa tengah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Semarang. Untuk mendukung penelitian, peneliti akan melibatkan beberapa informan yang memiliki pengetahuan dan informasi seputar desa digital di Kabupaten Semarang.

1.8.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Semarang yang berlokasi di Jalan Diponegoro Nomor 14, Gedung D, Ungaran. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan pelayanan yang melaksanakan tugas dibidang penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan, administrasi umum, dan administrasi kepegawaian. Lokasi dipilih oleh peneliti agar peneliti bisa mendapatkan dan mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan mengenai desa digital di Kabupaten Semarang. Fokus utama penelitian akan bertempat di Kabupaten Semarang agar peneliti dapat lebih memahami bagaimana pengembangan *e-government* desa di Kabupaten Semarang.

1.8.4. Sumber Data

Berdasarkan asal sumber data atau informasi, dapat terbagi menjadi dua yaitu berupa data primer dan data sekunder.

1.8.4.1. Data Primer

Pengertian data primer menurut buku metodologi penelitian (2021), yaitu: “Data primer adalah data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara.” Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer maka diadakan wawancara untuk mengumpulkan informasi dari sumber aslinya yang akan digunakan penulis sebagai data utama sehingga dilakukan wawancara kepada beberapa pihak terkait dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermasdes) Jawa Tengah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Tengah, dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Semarang.

1.8.4.2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, bukan dari sumber aslinya yang dipergunakan untuk melengkapi data primer. Dalam konteks penelitian atau analisis data, data sekunder digunakan setelah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain. Berbeda dengan data primer yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk keperluan tertentu, data sekunder sudah ada dan dapat diakses oleh publik atau peneliti. Data sekunder didapatkan melalui berbagai sumber kajian, penelitian terdahulu, serta literatur lainnya seperti undang-undang, jurnal ilmiah, dan peraturan daerah. Selain itu, penulis juga melakukan penelusuran informasi dari data-data desa

digital di Kabupaten Semarang.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer, penulis menggunakan metode wawancara mendalam kepada pihak terkait. Pada umumnya, penggunaan teknik ini berguna untuk mengumpulkan data primer. Adapun untuk mengumpulkan data sekunder, diperoleh dari hasil studi kepustakaan.

Wawancara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu, “Tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal.” Dapat dipahami bahwa proses wawancara merupakan interaksi secara verbal antara pewawancara dan orang yang diwawancarai di mana mengajukan pertanyaan dan yang lainnya memberikan jawaban. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud melakukan wawancara terhadap beberapa informan untuk melakukan survei dengan cara wawancara, baik secara tatap muka maupun melalui zoom. Adapun beberapa informan tersebut yaitu:

1. Bapak Dani Kushindarto selaku Subkoordinator Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang
2. Bapak Ifran Lindu Mahargya selaku Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Tengah
3. Bapak Seto Aji Nugroho selaku Pranata Komputer Ahli Pertama Bidang TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

1.8.6. Teknik Analisis Data

Metode atau teknik yang digunakan untuk menganalisis data atau informasi yang telah dikumpulkan disebut "teknik analisis data". Dalam melakukan analisis data, peneliti mengolah data kualitatif yang diperoleh dari pengamatan, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan dan menghasilkan sebuah laporan penelitian.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data menurut konsep Prasetya Irawan. Menurut Irawan (2006, p.76-80), “Langkah-langkah dalam melakukan analisis data kualitatif adalah:

- a. Mengumpulkan data mentah yang diperoleh melalui cara wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi pustaka;
- b. Mengubah catatan ke dalam bentuk tulisan atau transkrip data;
- c. Membuat koding, membaca ulang semua data yang telah ditranskrip dan kemudian mengambil kata kunci;
- d. Mengkategorisasi data, menyederhanakan data dengan cara menyatukan konsep ke dalam satu kerangka pemikiran;
- e. Menyimpulkan sementara;
- f. Melakukan pengecekan ulang antara satu sumber dengan sumber lainnya (triangulasi);
- g. Menarik kesimpulan akhir, yakni sebuah proses akhir dari

keseluruhan rangkaian langkah. Kesimpulan akhir diambil ketika telah mencapai kejenuhan data (saturated) dan setiap penambahan data baru hanya berarti tumpang tindih (redundant).”