

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang canggih sangat penting di era globalisasi karena masyarakat harus bergerak secara cepat dan dinamis serta bertindak efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang ketat. Dengan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi membuka tahap baru bagi masyarakat untuk dapat memperoleh informasi secara otonom (Mukaromah, 2020). Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia berkembang secara cepat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa saat ini adalah era digital atau yang biasa disebut dengan revolusi industri 4.0. di mana banyak muncul ide-ide aplikasi yang berpusat pada otomatisasi sehingga tidak memerlukan sumber daya manusia untuk melakukannya. Dengan adanya konsep seperti itu, perusahaan, organisasi, dan pemerintah secara otomatis harus melakukan perubahan manajemen, struktur bahkan pelayanan yang baik kepada Masyarakat (Heriyanto, 2022). Organisasi sektor publik atau yang biasa disebut sebagai pemerintah memiliki tujuan untuk menyediakan dan membuat barang dan layanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan publik. Contohnya seperti pendidikan, kesehatan, keamanan dan kesejahteraan lainnya.

Dalam penyediaan pelayanan yang memadai tentu pemerintah desa harus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Dimana pada era ini penggunaan teknologi sangat mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya *e-government* di suatu lembaga. *E-government* merupakan salah satu upaya untuk memangkas kegagalan pemerintah dalam aspek pelayanan publik, dikarenakan konsep elektronik dapat memberikan manfaat yang lebih baik kepada masyarakat (Karunia et al., 2023). Adanya perkembangan teknologi dianggap sebagai solusi dari permasalahan yang ada. Misalnya sebelum adanya teknologi, masyarakat harus mengurus segala sesuatu secara offline sehingga membutuhkan waktu yang lama dan dapat dikatakan tidak efektif dan efisien. Namun dengan adanya *e-government* memberikan perubahan yang signifikan dalam hal pelayanan publik. Pelaksanaan *e-government* penting untuk dilakukan

dalam saat ini khususnya pada era digitilisasasi. Karena beberapa alasan yang signifikan, pemerintah harus segera menerapkan *e-government*. Salah satunya adalah *e-government* memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah dengan memberikan informasi yang lebih jelas dan berguna bagi Masyarakat (Afrizal, 2020). Dengan demikian penerapan *e-government* penting dilakukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Desa Sumberejo yang terletak di Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur memiliki keadaan demografi, ekonomi dan sosial yang menarik. Desa Sumberejo yang dihuni oleh sekitar 8.000 penduduk memiliki potensi besar untuk mengembangkan infrastruktur TI dan komunikasi serta menerapkannya dalam *e-government*. Sebagaimana data ini diambil dari website resmi Desa Sumberejo diketahui bahwa karakteristik demografi Desa Sumberejo memiliki banyak potensi dalam hal ekonomi terutama dalam hal pertanian, pariwisata dan industri kecil seperti pengolahan hasil pertanian dan peternakan. Selain itu, desa ini juga memiliki potensi dan industri rumah tangga di mana produk kerajinan tangannya sangat terkenal. Dalam hal sosial, Desa Sumberejo memiliki keindahan alam yang menakjubkan, seperti air terjun, kebun teh dan kebun buah-buahan. Keindahan alam ini dapat dikembangkan dengan menggunakan ICT untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan Keputusan (Pertiwi et al., 2021). Oleh karena itu penggunaan *e-government* dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan meningkatkan tranparansi dan akuntatabilitas.

Seperti kebanyakan pedesaan lainnya, Desa Sumberejo memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi. Teknologi dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan dari pemerintah. Infrastruktur dasar yang mulai berkembang dan kesadaran masyarakat akan manfaat teknologi dalam kehidupan sehari-hari dapat berguna untuk mendukung potensi desa (Bambang Suprianto, 2023). Namun, dalam upaya ini Desa Sumberejo juga menghadapi sejumlah masalah yang signifikan. Yang menjadi hambatan utama adalah kekurangan infrastruktur teknologi yang memadai seperti

akses internet yang tidak merata. Selain itu penduduk desa memiliki tingkat literasi digital yang rendah, yang menyebabkan resistensi terhadap perubahan dan kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan sistem digital baru. Guna mengatasi permasalahan ini, pemerintah desa, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan harus bekerja sama dalam strategi yang terencana dan kolaboratif.

Tantangan besar yang mempengaruhi pelayanan publik adalah kesenjangan digital di wilayah pedesaan. Pada era modern, ketimpangan antara kota dan pedesaan diperburuk oleh akses yang tidak merata terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Infrastruktur teknologi seperti jaringan internet seringkali tidak memadai di daerah pedesaan, hal ini membuat penduduk desa untuk mengakses layanan digital. Selain itu rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pedesaan menghalangi mereka untuk menggunakan teknologi sepenuhnya (Ahmad, 2018). Akibatnya, pelayanan publik di daerah pedesaan cenderung lebih lambat, tidak efisien, dan tidak transparan dibandingkan dengan di daerah perkotaan. Kesenjangan ini membuat perbedaan antara kebutuhan masyarakat dan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang baik. Selain itu, kesenjangan digital juga membuat masyarakat kurang terlibat dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan. Sehingga kebutuhan dan aspirasi mereka seringkali tidak terpenuhi. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya yang berpusat pada pembangunan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan literasi digital dan kebijakan yang mendukung pemerataan akses teknologi di wilayah pedesaan. Oleh karena itu, pelayan publik dapat ditingkatkan secara signifikan guna memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan pemerintah (Bambang Suprianto, 2023).

Untuk mengurangi kesenjangan digital antara perkotaan dan pedesaan, pemerintah desa harus dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi. Pada era dimana teknologi komunikasi dan informasi berkembang pesat, pemerintah desa juga harus mampu untuk menyesuaikan diri untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik (Supriyanto, 2016). Pengembangan infrastruktur digital, meningkatkan literasi teknologi di kalangan aparat desa dan masyarakat, dan

penerapan sistem *e-government* yang dianggap memudahkan akses terhadap layanan publik merupakan contoh dari upaya ini. Ketidaksiapan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi tidak hanya memperburuk kesenjangan digital, tetapi juga menghambat kemajuan ekonomi dan sosial komunitas. Desa yang siap dan mampu menggunakan teknologi dapat meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan responsivitas dalam pelayanan publik. Untuk memastikan bahwa seluruh warga desa dapat merasakan manfaat dari kemajuan teknologi, pemerintah desa harus proaktif dalam membangun kapasitas teknologi, membuat kebijakan yang mendukung dan bekerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah desa dapat memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan memberdayakan, mengurangi kesenjangan digital dan mendorong pembangunan berkelanjutan jika mereka siap (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Penelitian ini menggunakan teori E-Readiness Framework yang dikembangkan oleh Molla dan Licker (dalam Akbar et al., 2022). Molla dan Licker menciptakan teori ini guna memberikan panduan dalam mengevaluasi kesiapan entitas (baik organisasi maupun negara) dalam mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Teori ini dirancang untuk menjadi alat evaluasi yang komprehensif dan praktis bagi organisasi atau negara, terutama di negara berkembang untuk mengukur dan meningkatkan kesiapan mereka dalam mengadopsi teknologi secara efektif. Teori ini mencakup tiga dimensi utama yakni: *Organizational readiness*, *technological readiness* dan *human resource readiness*. *Organizational readiness*, menilai kesiapan internal organisasi termasuk kebijakan, budaya kerja, dan kompetensi sumber daya manusia sebagai dasar mendukung transformasi digital. *Technological readiness*, mengevaluasi infrastruktur teknologi seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet, dan keamanan data untuk mendukung implementasi teknologi. *Human resource readiness*, menilai faktor eksternal seperti dukungan regulasi dari pemerintah, keterlibatan dan partisipasi masyarakat serta kolaboratif dengan pihak ketiga yang mempengaruhi kesiapan organisasi. Teori ini dapat digunakan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kesiapan pemerintah Desa Sumberejo dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi untuk *E-government*.

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah guna melihat seberapa jauh kesiapan Desa Sumberejo dalam melaksanakan dan menerapkan digitaisasi yang merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi memiliki potensi besar untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah di dunia yang semakin terhubung (Febryan et al., 2021). Namun tanpa persiapan yang cukup, implementasi teknologi dapat menghadapi banyak tantangan yang akan mengurangi efisiensi. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi komponen kesiapan Desa Sumberejo untuk beradaptasi dengan teknologi, seperti infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan regulasi yang ada. Dengan memahami seberapa siap Desa Sumberejo untuk menghadapi tantangan saat ini dan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh digitaisasi, kita dapat membuat strategi yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada. Studi ini tidak hanya memberikan gambaran tentang situasi saat ini, tetapi juga memberikan saran praktis yang dapat membantu pemerintah desa membuat rencana aksi yang efektif dan memastikan bahwa transformasi digital berjalan lancar dengan cara yang paling menguntungkan bagi seluruh masyarakat desa khususnya di Desa Sumberejo.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian terkait analisis kesiapan pemerintah Desa Sumberejo dalam penerapan teknologi pada pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Bagaimana kesiapan pemerintah Desa Sumberejo dalam penerapan teknologi pada pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kesiapan pemerintah Desa Sumberejo dalam penerapan teknologi pada pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan membantu pemerintah Desa Sumberejo dalam menyusun rencana strategis untuk penerapan teknologi informasi. Hal ini akan membantu mereka menemukan dan mengatasi hambatan saat ini serta memanfaatkan peluang untuk kemajuan digital. Selain itu, melalui adopsi teknologi yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Maka penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga akan memberikan panduan praktis bagi aparatur Desa Sumberejo tentang bagaimana menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan kepada warga. Data dan analisis yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk membuat keputusan tentang pengembangan infrastruktur teknologi di Desa Sumberejo serta untuk membuat kebijakan dan program pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan digital aparatur desa dan masyarakat. Selain itu penelitian ini juga diharapkan akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan melalui penyediaan akses yang lebih mudah dan interaktif terhadap layanan publik berbasis teknologi serta meningkatkan kesadaran digital di kalangan warga desa. Penelitian ini memberikan contoh yang dapat digunakan oleh desa lain dengan karakteristik yang sama. Selain itu penelitian ini juga menyediakan saran yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah atau pusat guna membantu desa dalam pelaksanaan transformasi digital.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperkaya literatur akademik tentang penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan Desa Sumberejo, memberikan wawasan baru tentang kesiapan teknologi di sektor publik dan mendukung pengembangan teori transformasi digital di daerah pedesaan khususnya Desa Sumberejo. Selain itu, penelitian ini akan membantu mengembangkan model atau kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menilai kesiapan teknologi di desa-desa lain dan akan memberikan dasar teoritis yang kuat untuk penelitian seluler.

1.5 Definisi konseptual

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti transportasi, kesehatan, administrasi kependudukan, dan infrastruktur, dan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat (Ni Ketut Riani, 2021). Pelayanan publik yang baik ditandai dengan mudah diakses, transparan, akuntabel, dan efisien dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik semakin berkembang di era komputer dan internet berkat penggunaan teknologi informasi seperti *e-government* yang memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, dan terintegrasi (Engkus et al., 2021). Pelayanan publik tidak hanya menjadi tugas Pemerintah, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan untuk membangun sistem yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

1.5.2 Penerapan Teknologi Informasi

Proses memasukkan dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam berbagai bagian kehidupan suatu organisasi atau masyarakat disebut dengan implementasi teknologi. Ini termasuk penggunaan perangkat keras, perangkat lunak dan sistem jaringan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan proses bisnis dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Andhika Y F, 2021). Penggunaan teknologi tidak hanya terbatas pada infrastruktur teknologi. Namun juga mencakup pengembangan ketrampilan dan kemampuan sumber daya manusia untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi tersebut. Pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan publik. Teknologi juga dapat membantu mengatasi masalah administrasi dan meningkatkan kinerja organisasi dengan mengurangi birokrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan dan memperluas jangkauan dan efek kebijakan yang diterapkan (Mindarti et al., 2022).

Oleh karena itu, penerapan teknologi merupakan Langkah strategis untuk mendorong inovasi dan transformasi di berbagai sektor untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat .

1.5.3 Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah unit Pemerintahan terkecil yang berperan penting dalam penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di tingkat local. Pemerintahan ini dipimpin oleh kepala desa dan di dukung oeh perangkat desa (Khaidir Ali, 2020). Pemerintah desa bertanggungjawab secara hukum untuk mengatur kepentingan masyarakat berdasarkan adat, budaya, dan potensi local. Pemrintah desa bukan hanya berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan Pemerintah yang lebih tinggi, tetapi juga bertanggung jawab untuk mengelola anggaran. Termasuk dana desa yang dipergunakan untuk pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip Pemerintahan yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi (Somali, 2021). Dengan harapan pemerintah desa dapat mendukung kemajuan berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.5.4 Analisis Kesiapan

Analisis Kesiapan merupakan proses yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu entitas seperti Pemerintah desa, mampu menghadapi dan menerapkan inovasi atau perubahan (Safira et al., 2022). Analisis ini mencakup tuga indicator utama dalam konteks Pemerintahan desa yakni ada Kesiapan infrastruktur, Kesiapan aparatur desa, dan Kesiapan warga desa. Kesiapan infrastruktur didefinisikan sebagai ketersediaan sarana dan prasarana fisik dan teknologi yang mendukung pelaksanaan program atau kebijakan. Kesiapan sumber daya aparatur desa mengacu pada kemampuan, kompetensi, dan ketrampilan perangkat desa dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Sementara itu Kesiapan warga desa mencakup tingkat penerimaan, partisipasi, dan

adaptasi masyarakat terhadap perubahan yang direncanakan (Maulana et al., 2023). Ketiga indikator ini saling berhubungan dan sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan atau program yang berkaitan dengan pembangunan desa.

1.6 Definisi Operasional

Dalam upaya untuk memudahkan penelitian maka diperlukan pembatasan dan fokus untuk mencapai tujuan penelitian, dan dapat diukur menggunakan indikator-indikator berikut ini:

1. Kesiapan infrastruktur Desa Sumberejo.
2. Kesiapan sumber daya aparatur Desa Sumberejo.
3. Kesiapan warga Desa Sumberejo.

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus dalam penelitian ini akan menggambarkan secara rinci terkait kesiapan pemerintah Desa Sumberejo dalam melakukan penerapan teknologi pada pelayanan publik. Penelitian akan mencakup pemilihan kasus yang signifikan, melakukan wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, menganalisis dokumen resmi, serta melakukan observasi langsung di lapangan. Pendekatan studi kasus menjadi favorit dalam penelitian kualitatif. Seperti yang dinyatakan oleh Patton, kedalaman dan rincian yang khas dari metode kualitatif dapat ditemukan dalam sejumlah kecil studi kasus. Oleh karena itu, penelitian studi kasus membutuhkan investasi waktu yang substansial, membedakannya dari disiplin ilmu lainnya (Assyakurrohim et al., 2022)

1.7.1 Sumber data

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya untuk menjawab pertanyaan penelitian. Ini dikumpulkan melalui metode seperti survei, wawancara, observasi, eksperimen, atau kuesioner. Karena pengumpulan data primer diambil langsung dari sumber

aslinya, maka data primer dianggap lebih akurat, relevan, dan terkini. Meskipun pengumpulan data primer memerlukan lebih banyak waktu, biaya, dan sumber daya, hasilnya biasanya lebih tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Data ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi spesifik dan terperinci, dan memungkinkan mereka menyesuaikan metode pengumpulan data dengan kebutuhan penelitian (Pramiyati et al., 2017)

2. Data sekunder

Informasi yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain untuk tujuan yang tidak terkait dengan penelitian saat ini disebut data sekunder. Data ini berasal dari banyak sumber, termasuk laporan pemerintah, publikasi akademik, artikel, buku, basis data online, arsip, dan catatan organisasi. Peneliti menggunakan data sekunder untuk menambah konteks, mendukung hasil, atau untuk membandingkannya dengan data primer. Peneliti harus memastikan relevansi, keakuratan, dan keterkinian data sekunder agar sesuai dengan kebutuhan penelitian mereka. Keuntungan utama data sekunder adalah kemudahan akses dan biaya yang lebih rendah karena tidak memerlukan pengumpulan data langsung (Pramiyati et al., 2017).

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiono (2021) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data kualitatif melalui pengamatan langsung di suatu lapangan atau lokasi penelitian. Hasil dari observasi berupa kegiatan, peristiwa, objek situasi, atau suasana tertentu dan perasaan emosional dari objek observasi. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapat gambaran nyata suatu peristiwa yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan peneliti. Observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung lokasi pelaksanaan

2. Wawancara

Menurut Yusra et al., (2021) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung bersumber dari objek observasi yang telah ditentukan. Informasi yang di dapat dari wawancara seringkali bersifat lebih rinci dan mendalam. Meskipun demikian pelaksanaan wawancara harus dilakukan dengan hati-hati, dan hasilnya perlu dilakukan perbandingan informasi dari sudut pandang teori yang lain sehingga didapatkan tingkat *validitas* yang tinggi.

3. Dokumentasi

Menurut Izzaty et al., (2019) teknik studi dokumen adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan proses kategorisasi, dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian yang bersumber dari dokumen, buku, koran majalah dan lain-lain. Dalam teknik dokumen diperlukan data yang nantinya data tersebut akan di dapat dari kumpulan dokumen.

1.7.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yakni teknik menurut Miles dan Huberman, antara lain:

1. Reduksi Data

Analisis data ini merupakan proses pemilahan data, artinya dari data-data yang telah dikumpulkan di pilih yang relevan dengan penelitian, sehingga data yang dianggap tidak sesuai dengan penelitian tidak akan dipakai. Hal ini merupakan cara agar peneliti dapat memfokuskan data yang telah didapatkan sebelumnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data atau display data merupakan sebuah data yang ingin diberikan oleh peneliti dalam penelitian. Hal ini dapat berupa uraian singkat, hubungan antar indikator, dan lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berupa hasil yang di dapatkan oleh peneliti guna menjawab pertanyaan rumusan masalah yang ada. Dalam teknik ini tentunya Kesimpulan yang ada di dasari oleh data-data yang ditemukan penelitian.