

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital saat ini mendorong penggunaan teknologi informasi sangat penting karena dapat menunjukkan seberapa sukses sebuah organisasi. Oleh karena itu, organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan mengembangkan dan mengembangkan teknologi informasi baru. (Ryfan et al., 2020). Di era globalisasi ini dengan perkembangan yang begitu pesat pemerintah mempunyai tanggung jawab besar kepada masyarakat untuk peka terhadap digitalisasi karena tuntutan yang dibuat oleh masyarakat kini semakin mengharapakan kualitas layanan publik yang mudah diakses, cepat, dan jujur..

Birokrasi menjadi jalur utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik serta kinerja pemerintah. (Lailiyah, 2022). Layanan kepada masyarakat kerap dianggap sebagai bagian penting dari *good governance* karena berperan sebagai motor utama dalam menjalankan tata kelola pemerintahan. Layanan publik sendiri merujuk pada berbagai tindakan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi untuk merespons kebutuhan masyarakat. (Duadji, 2012). Pelayanan publik di era digital memiliki penting karena digitalisasi mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam menyampaikan pelayanan publik, dengan cara menyediakan platform digital atau sosial media yang menyediakan informasi dan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat (Wiranti & Frinaldi, n.d.).

Digitalisasi pelayanan publik adalah kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional yang dimana sudah diatur dalam Permendesa Nomor 22 Tahun 2019 mengatur pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Permendesa, 2019). Peraturan ini menunjukkan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan publik serta efisiensinya dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam peraturan ini merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan dan proses pemerintahan secara digital untuk meningkatkan kinerja dan transparansi. Perlu diketahui dalam menjalankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) harus meliputi beberapa aspek yang terdiri dari: (a) Kebijakan dan Strategi SPBE, peraturan ini menetapkan kebijakan dan strategi implementasi SPBE untuk memastikan kesesuaian dengan rencana strategis Kementerian dan mendukung pencapaian visi dan misi Pembangunan Desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. (b) Arsitektur SPBE, yang di mana arsitektur SPBE ditetapkan sebagai tata kelola, informasi, aplikasi, infrastruktur, dan keamanan informasi guna menjaga keamanan integrasi dan interoperabilitas sistem. (c) Pelayanan Publik Berbasis Elektronik, aspek ini berfokus pada sistem peningkatan pelayanan publik melalui platform digital seperti halnya informasi desa dan aplikasi menjadi layanan terpadu yang mudah di akses oleh masyarakat luas. (d) Keamanan Informasi, peraturan ini menekankan pentingnya informasi dan data dalam SPBE termasuk juga melindungi data pribadi dan sistem pengendalian yang ketat untuk mencegah kebobolan dan penyalahgunaan informasi. Dalam beberapa aspek tersebut dapat memberikan komitmen terhadap Kementerian Desa mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi.

Regulasi Permenpan Nomor 17 Tahun 2017, menjelaskan merupakan peran penting dalam pelaksanaan penilaian kinerja unit pelayanan publik di Indonesia. Dalam regulasi ini pemerintah menekankan terhadap pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis pada akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Permenpan ini diatur berbagai indikator yang harus memang dipenuhi oleh unit pelayanan publik, termasuk aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Permenpan RB Nomor 17 tahun 2017 menekankan pentingnya pengembangan Sumber Daya Manusia dalam unit pelayanan publik agar bisa melayani masyarakat dengan lebih baik.

Tantangan terbesar pemerintah Desa menuju digitalisasi adalah keterbatasan infrastruktur peningkatan, peningkatan sumber daya perangkat desa, dan perubahan sistem pelayanan (Zahra et al., 2024). Karena digitalisasi layanan

publik melibatkan partisipasi aktif dalam mengelola berbagai data dan informasi yang berguna bagi diri sendiri maupun orang lain, partisipasi dalam proses ini sangat penting. (Anggraini et al., 2023). Akan tetapi, hal ini menjadikan keterbatasan infrastruktur, SDM, dan sistem pelayanan yang menyebabkan terhambatnya perkembangan desa. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dijalankan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak-hak dasar mereka atau menindaklanjuti ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam penyediaan layanan kepada warga negara, guna menjamin terpenuhinya hak asasi mereka atau menjalankan kewajiban sesuai peraturan yang ditetapkan oleh undang-undang (Kusmiyati et al., 2023).

Desa Sumberdodol, yang terletak di Kabupaten Magetan adalah salah satu desa lainnya yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakatnya. Kondisi Desa Sumberdodol ini tidak jauh dengan halnya desa-desa lainnya. Dalam proses persiapan pemerintah menuju digitalisasi pelayanan publik, Desa Sumberdodol di Kabupaten Magetan masih belum menerapkan teknologi dalam pelayanan publiknya. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan melalui teknologi digital yang diterapkan oleh Kabupaten Magetan, kantor desa di Desa Sumberdodol belum mengadopsi sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam hal infrastruktur, sumber daya manusia, dan mungkin juga kesadaran mengenai pentingnya teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di desa tersebut.

Hal ini seperti yang diteliti oleh (Haryani 2020), di mana Desa Sumberdodol memiliki hambatan pada aspek infrastruktur jaringan internet sering kali menjadi hambatan wilayah desa untuk mengaksesnya. Desa Sumberdodol sendiri menghadapi kendala infrastruktur teknologi yang belum memadai dan serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan aparat desa dan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh faktor geografis dan faktor belum meratanya pembangunan infrastruktur jaringan internet. Meskipun demikian, di sisi lain Desa Sumberdodol memiliki infrastruktur yang berkembang pesat khususnya di dalam sektor pariwisata dan perikanan. Seperti yang diketahui Desa Sumberdodol memiliki ciri

khas desa tersendiri adalah keberadaan sumber mata air alami yang tidak hanya menyediakan kebutuhan air bersih bagi penduduk setempat, tetapi juga mendukung dua perusahaan air minum dalam kemasan di sana.

Sumber daya manusia Desa Sumberdodol juga menjadi hambatan untuk menunya digitalisasi di Desa Sumberdodol ini didominasi oleh penduduk lanjut usia sedangkan penduduk usia produktif dia memilih urbanisasi ke kota lain atau istilah lain merantau (Hidayati, 2021). Selain itu, digitalisasi di desa ini dalam penggunaan teknologi informasi berbagai layanan seperti pelayanan kesehatan, administrasi kependudukan, pendidikan, dan perikanan saat ini masih di proses dengan cara manual yang berarti memakan waktu lama dan juga rentan terhadap kesalahan (Suprianto, 2023). Akses internet Desa Sumberdodol juga menjadi kondisi yang perlu diperhatikan oleh pemerintah karena hal utama dalam proses menuju digitalisasi desa tersebut harus adanya jaringan internet.

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama pada Pasal 23, desa memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (*UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.*). Salah satu yang mendasari kewajiban ini adalah Sistem informasi nasional harus dibangun untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal tersebut juga mewajibkan pihak penyelenggara untuk mengelola sistem informasi, baik yang berbasis elektronik maupun non-elektronik, yang meliputi profil penyelenggara serta standar pelayanan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menekankan urgensi percepatan pembangunan infrastruktur digital di Indonesia, termasuk di daerah-daerah seperti Desa Sumberdodol. Permasalahan yang ada dalam Desa Sumberdodol ini dapat dijelaskan berdasarkan Pasal 35 dan 38. Dalam Pasal 35 dari undang-undang ini menetapkan langkah-langkah untuk meningkatkan konektivitas internet dan akses teknologi informasi di seluruh negeri, dengan fokus pada daerah yang terpencil atau sulit dijangkau. Pasal 38 menegaskan perlunya meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknologi informasi di kalangan masyarakat, melalui program pendidikan dan pelatihan yang didukung pemerintah.

Dengan dilandasi Undang-Undang tersebut, terkait dengan hambatan dalam menuju digitalisasi di Desa Sumberdodol kapasitas SDM. Undang-Undang Cipta Kerja menekankan pentingnya pengembangan tenaga kerja yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk kemampuan literasi digital (Puspitasari et al., 2023). Di Desa Sumberdodol, banyak penduduk yang usianya lanjut dan kurang terampil dalam penggunaan teknologi digital. Melalui program-program pelatihan dan pembelajaran yang didukung oleh Undang-Undang ini, pemerintah daerah dapat meningkatkan kemampuan teknologi dan literasi digital. Dengan meningkatkan literasi digital di kalangan usia lanjut, pemerintah desa dapat menyediakan pelayanan publik digital yang lebih efisien (Pancasakti Makassar, 2023). Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor pemerintahan.

Pemberdayaan usia muda di Desa Sumberdodol dalam Undang-Undang Cipta Kerja juga mencakup upaya untuk mengembangkan infrastruktur digital yang merata di seluruh Indonesia (Fathony et al., 2021). Hal ini dapat menciptakan kesempatan bagi generasi muda di Desa Sumberdodol untuk tetap tinggal dan berkontribusi dalam pembangunan lokal, tanpa harus merantau ke kota besar. Dengan meningkatkan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, generasi muda dapat mengembangkan potensi mereka secara lokal dalam bidang digital, seperti pengembangan aplikasi berbasis lokal, e-commerce, atau konten digital lainnya yang mendukung ekonomi digital di desa mereka (Rusi et al., 2022). Dengan demikian, melalui implementasi Undang-Undang Cipta Kerja, pemerintah dapat mengatasi tantangan dalam mencapai digitalisasi pelayanan publik pada usia lanjut dan urbanisasi dengan cara membangun kapasitas SDM, mempercepat penggunaan teknologi digital, dan menciptakan peluang ekonomi baru di Desa Sumberdodol.

Penerapan digitalisasi dalam layanan publik memberikan pengaruh besar pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. (Lailiyah, n.d.). Karena itu, daerah perlu membangun sistem manajemen pelayanan publik yang kokoh, khususnya di Desa Sumberdodol, agar kesejahteraan warganya dapat meningkat. Layanan digital merupakan Solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik konvensional

yang terkenal lambat dan boros menjadi cepat dan tepat (Buchari, 2016). Perkembangan digitalisasi di era sekarang membuka peluang besar bagi pemerintah desa untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik. Digitalisasi juga memainkan peran penting dalam memainkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa (Nugroho et al., 2024). Dengan melalui platform digital, seperti situs web resmi desa dan aplikasi pelayanan publik bisa membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat desa.

Era yang serba digital ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya mempercepat administrasi, tetapi juga meningkatkan metode interaksi antara masyarakat dan pemerintah. (Yulanda & Fachri Adnan, 2023). Tujuannya dari digitalisasi adanya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas data serta informasi (Daraba et al., n.d.). Digitalisasi memungkinkan proses bisnis berjalan lebih cepat dan efisien, dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang mudah rusak dan hilang. Digitalisasi dapat menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya digunakan untuk penyimpanan dan pemeliharaan dokumen. Dengan adanya digitalisasi dapat diakses dengan mudah dari berbagai lokasi dan perangkat (Natika, 2024). Jadi, memungkinkan karyawan, pelanggan, dan kepentingan lainnya bisa mengakses informasi yang mereka butuhkan kapan saja dan dimanapun.

Digitalisasi adalah transformasi dari sistem kerja manual menuju pemanfaatan teknologi digital, contohnya melalui aplikasi administrasi, situs web desa, atau penyimpanan data secara digital. Di sisi lain, Artificial Intelligence (AI) atau kecerdasan buatan merupakan teknologi tingkat lanjut yang memungkinkan perangkat melakukan pekerjaan yang umumnya membutuhkan kecerdasan manusia, seperti memproses data secara otomatis, melayani masyarakat melalui chatbot, hingga memprediksi jenis layanan yang dibutuhkan warga. Desa Sumberdodol, Kabupaten Magetan, proses digitalisasi masih berada pada tahap awal. Indikasinya dapat dilihat dari penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kendati demikian, kesiapan sumber daya manusia masih menjadi hambatan utama. Aparatur desa masih memerlukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi secara mandiri. Dari

sisi sarana pendukung, akses internet dan perangkat digital mulai tersedia, meskipun belum berjalan secara maksimal. Untuk dapat menerapkan AI dalam layanan publik, dibutuhkan kesiapan yang lebih matang, termasuk dalam hal kebijakan, kesiapan teknologi, dan budaya kerja yang adaptif. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi dasar utama sebelum teknologi AI dapat diterapkan secara efektif di tingkat desa.

Dengan demikian yang kita ketahui di Desa Sumberdodol ini belum menerapkan digitalisasi pelayanan publik, dimana situs web resmi di desa tersebut tidak terlalu update dengan kondisi desanya sendiri. Padahal dengan menerapkan digitalisasi bisa membantu masyarakat atau pengguna lainnya untuk mencari informasi dengan mudah. Digitalisasi pelayanan publik dapat mendorong inovasi dan pemberdayaan ekonomi di desa. Melalui pelatihan literasi digital, warga desa dapat memanfaatkan teknologi untuk mendorong pertumbuhan bisnis mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Adapun platform e-commerce lokal bisa membantu para petani dan pengrajin mendistribusikan produk mereka ke pasar yang lebih besar guna meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat desa.

Pentingnya digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Untuk memastikan bahwa digitalisasi dapat dirasakan oleh semua warga desa, diperlukan kerja sama dari berbagai pihak, termasuk sektor swasta, pemerintah, dan masyarakat.

Good governance merupakan konsep tentang bagaimana semua pihak bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dan pelaksanaannya, menurut Hardiwinoto di dalam kajian (Rosyanfikri, 2021). Hal ini memperlihatkan bahwa pemerintah desa melaksanakan tugas, fungsi, kewenangan, hak, serta tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan desa. Hal tersebut berkaitan dengan pengelolaan pemerintahan desa yang menerapkan prinsip-prinsip kebijakan yang baik. Sebuah tata pemerintahan yang baik terdiri dari sembilan prinsip: partisipasi masyarakat, supremasi hukum, kepedulian masyarakat, fokus pada kesepakatan, efektivitas dan efisiensi,

keadilan, keterbukaan, akuntabilitas, serta tanggung jawab memiliki peranan krusial dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik di suatu negara. (Nana Sucihati & Fitryani, 2021).

Pemerintahan Desa menerapkan ide yang dapat membantu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat perdesaan. (Nursetiawan, 2020). Dalam struktur pemerintahan Indonesia, konsep pemerintah desa merupakan pilar utama, menggambarkan semangat otonomi dan desentralisasi. Pemerintah desa, unit pemerintahan paling kecil, langsung bertanggung jawab atas kehidupan masyarakat di tingkat lokal. Konsep ini berasal dari sejarah panjang pemerintahan Indonesia, yang melibatkan sistem tradisional dan adat yang ada sebelum kolonialisme.

Pemerintah desa mengawasi aspek sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. Setelah kemerdekaan, pemerintah Indonesia terus mempertahankan dan memperkuat peran pemerintah desa melalui berbagai kebijakan dan Regulasi hukum, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, merupakan sebuah peraturan perundang-undangan penting yang memberikan desa lebih banyak otoritas untuk melaksanakan pembangunan dan mengelola sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Digitalisasi layanan publik sangat penting untuk membuat layanan pemerintahan desa lebih efisien dan efektif. Digitalisasi desa Sumberdodol di Kabupaten Magetan menghadirkan tantangan dan peluang untuk meningkatkan layanan publik. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan bagaimana pemerintah desa mempersiapkan diri untuk perubahan ini. Pertama dan terpenting, infrastruktur teknologi harus siap. Meskipun pemerintah Desa Sumberdodol telah mulai membangun infrastruktur dasar seperti jaringan internet, masalah dengan jarak dan stabilitas koneksi masih menghalangi pelaksanaan sistem digital secara menyeluruh.

Kedua, sumber daya manusia (SDM) memiliki berbagai tingkat kesiapan. Beberapa anggota staf desa telah dilatih dalam teknologi, tetapi yang lain belum terbiasa dengan sistem digital. Pelatihan dan instruksi terus diperlukan untuk memastikan penggunaan sistem digital berjalan dengan baik. Ini juga mencakup meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang cara memanfaatkan layanan

digital secara efektif. Ketiga, undang-undang dan peraturan juga harus dipertimbangkan. Pemerintah Desa Sumberdodol harus membuat kebijakan yang mendukung digitalisasi, termasuk tentang keamanan data dan perlindungan privasi masyarakat. Perbaruan peraturan desa terkait layanan digital sangat penting untuk mengikuti kemajuan teknologi dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 telah ditetapkan untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Kabupaten Magetan. (Peraturan-Daerah-Nomor-06-Tahun-2021.). Melalui peraturan ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan bertekad untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik serta pengelolaan pemerintahan. Kebijakan ini diperlukan untuk menjawab tantangan modernisasi dan digitalisasi di era globalisasi karena pemerintah harus responsif, transparan, dan efisiensi. Sebagai solusi untuk berbagai sistem administrasi yang sebelumnya berjalan secara manual, SPBE hadir. (Rusdy & Flambonita, 2023). Peraturan ini menjadi patokan penting untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi di berbagai bidang, seperti pengelolaan data dan pelayanan publik di Kabupaten Magetan. Perkembangan teknologi yang semakin cepat juga mendorong kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diakses secara online.

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang, Desa Sumberdodol memiliki potensi besar untuk pengembangan wisata desa dari pengelolaan kekayaan sumber daya alamnya serta dengan kearifan lokal desa. Akan tetapi, Desa Sumberdodol dengan potensi alam yang indah desa tersebut masih kurang adanya digitalisasi pelayanan publik yang dimana di era digitalisasi sekarang masyarakat tidak jauh dengan penggunaan teknologi. Masyarakat jaman sekarang ingin lebih mudah menerima informasi dari pelayanan publik Desa Sumberdodol. Seharusnya pemerintah Desa Sumberdodol menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digitalisasi dengan menciptakan plat form digital. Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu Desa Sumberdodol menemukan peluang untuk Pemerintah Desa menuju digitalisasi. Dalam hal ini peneliti mengangkat judul penelitian **“Analisis Kesiapan Pemerintah Desa Menuju Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol kabupaten Magetan”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesiapan Pemerintah Desa menuju Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan?
2. Apa faktor penghambat Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami bagaimana kesiapan Pemerintah Desa menuju Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan?
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan?

1.4 Manfaat Penelitian

Capaian tujuan dari penelitian ini yang dapat disimpulkan antara lain adalah:

a. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang falsafah Kebijakan Publik, pelayanan publik, dan e-government. Secara lebih mendalam penelitian ini ingin memperkuat teori Pelayanan Publik yang harus diterapkan dengan aspek digital pada seluruh elemen pemerintahan termasuk pemerintahan desa. Selain itu, pemenuhan dalam prinsip-prinsip pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang prima pada level pemerintahan desa akan menjadi tolak ukur utama sebagai upaya memperkuat penerapan konsep pelayanan dalam kerangka *good governance*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian manfaat praktis ini adalah dapat memberikan gambaran pengetahuan, ataupun saran terkait mengenai kesiapan pemerintah desa menuju digitalisasi pelayanan publik ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dan sumber referensi bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada warga.

1.5 Definisi Konseptual

a. Pelayanan Publik

Menurut Denhardt (2011) dalam buku yang berjudul “The New Public Service” pegawai pemerintah tidak bertugas untuk melayani pelanggan, melainkan untuk menyampaikan demokrasi. Oleh karena itu, institusi pemerintah atau pemerintah seharusnya beroperasi secara demokratis untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, masyarakat adalah pemilik dari kepentingan publik, dan prinsip layanan publik bukanlah menghadapi pelanggan tetapi berfokus pada menciptakan hubungan yang dapat diandalkan dan kerja sama dengan warga negara. Pendekatan ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata menanggapi kebutuhan pelanggan tetapi lebih kepada memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara dengan hak yang sama terhadap layanan yang diberikan.

Dalam buku yang sama, menurut Denhardt dan Denhardt salah satu prinsip yang mereka tekankan adalah konsep “Layanan Warga Bukan Pelanggan”. Mereka berargumen bahwa kepentingan publik seharusnya terbentuk melalui dialog yang berpusat pada nilai-nilai bersama, bukan hanya memenuhi keinginan individu secara pribadi. Dengan demikian, pendekatan pelayanan publik yang benar tidak hanya bersifat responsif terhadap permintaan "pelanggan", tetapi lebih kepada membangun hubungan yang berkelanjutan berdasarkan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara. Denhardt dan Denhardt menekankan bahwa pelayanan publik yang efektif harus melihat masyarakat sebagai mitra dalam proses penyediaan layanan, bukan sekadar sebagai pelanggan yang meminta dan menerima layanan. Pendekatan ini menawarkan paradigma baru di mana pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan menjadi fokus utama, menggantikan model tradisional yang lebih berorientasi pada transaksi dengan pelanggan.

b. Digitalisasi Desa

Kewajiban pemerintah dalam menyebarkan informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi telah secara tersirat diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengatur tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dalam pengembangan E-Government. Selain itu, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2006, bidang penerangan dan komunikasi termasuk kewenangan yang dapat dialihkan kepada pemerintah desa. Hal ini memberikan dasar hukum sekaligus peluang bagi pelaksanaan program digitalisasi desa. Dalam konteks ini, Permendagri tersebut secara konseptual menegaskan bahwa digitalisasi desa adalah proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada level desa guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi tata kelola administratif, serta memperluas jangkauan informasi bagi masyarakat setempat.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelaksanaan Sistem Elektronik, digitalisasi desa mencakup pengembangan infrastruktur TIK yang menciptakan akses internet dan jaringan komunikasi yang andal di desa. Selain itu, digitalisasi juga melibatkan implementasi sistem informasi desa, seperti e-government, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administratif dan kesehatan secara elektronik. Di samping itu, digitalisasi desa bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dengan memanfaatkan platform e-commerce untuk memasarkan produk lokal secara online, serta memfasilitasi pelatihan dan instruksi yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan digital dan akses informasi bagi masyarakat desa. Dengan demikian, digitalisasi desa tidak hanya menghubungkan desa dengan teknologi modern, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan masyarakat desa dalam era digital ini.

c. Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah lembaga di tingkat desa yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kepada warga, melaksanakan

pembangunan, serta mengatur jalannya pemerintahan desa. Kepala desa memimpin pemerintahan desa, dibantu oleh sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala urusan. Para perangkat ini memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi administratif dan operasional sesuai dengan ketentuan undang-undang. Menurut Agus Dwiyanto di jurnal (Natalia Ganda et al., n.d.), Pemerintah desa adalah entitas pemerintah terkecil yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat desa. Dalam era digital, pemerintah desa wajib memanfaatkan teknologi informasi guna memperbaiki efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia, pengelolaan pemerintah desa diatur secara detail melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Berdasarkan undang-undang tersebut, pemerintah desa terdiri dari kepala desa beserta perangkat desa, yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat. Pemerintah desa juga berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan yang otonom, dengan kewenangan ini selain dari hak asal-usul desa juga diberikan pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota memiliki peran masing-masing. Selain melaksanakan tugas administratif, pemerintah desa juga berkewajiban mengelola keuangan desa secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014. Keuangan desa harus digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur, pelayanan masyarakat, dan program pemberdayaan berbasis kebutuhan lokal.

Dalam era digitalisasi, peran pemerintah desa semakin diperkuat dengan penggunaan **Sistem Informasi Desa (SID)**, yang memungkinkan pengelolaan data penduduk, pelayanan administrasi, dan informasi keuangan desa dilakukan secara digital. Hal ini mendukung tata kelola yang lebih modern, cepat, dan efisien, sesuai dengan arahan kebijakan nasional tentang transformasi digital. Pemerintah desa juga menjadi aktor kunci dalam pelaksanaan program pembangunan berkelanjutan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Dengan adanya peran

teknologi, pemerintah desa dapat lebih efektif dalam memberdayakan masyarakat, memperluas akses informasi, serta meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan yang demokratis.

d. Literasi Digital

Literasi digital mengacu pada kemampuan seseorang dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, menganalisis, membuat, serta menyampaikan informasi melalui teknologi digital dengan cara yang efektif, etis, dan aman. Literasi ini mencakup keterampilan teknis, kognitif, dan sosial untuk berinteraksi dengan berbagai media digital serta memahami implikasi sosial, budaya, dan etika. Menurut Gilster dari jurnal (Naufal, 2021) Konsep literasi tidak sekadar kemampuan membaca, melainkan juga meliputi pengertian terhadap isi dari bacaan tersebut. Dalam konteks digital, literasi melibatkan penguasaan terhadap ide dan informasi, bukan sekadar kemampuan mengoperasikan perangkat. Oleh karena itu, menurut Gilster, literasi digital lebih menekankan pada kemampuan berpikir kritis saat menghadapi berbagai bentuk media digital, dibandingkan dengan keterampilan teknis. Ia juga menyoroti pentingnya mengevaluasi secara kritis konten yang ditemukan di media digital daripada sekadar fokus pada kemampuan teknis untuk mengaksesnya.

Adapun menurut UNESCO, Literasi digital merujuk pada keterampilan untuk menggunakan teknologi digital, alat komunikasi, dan jaringan secara efektif dalam berbagai konteks. Literasi digital mencakup keterampilan untuk mendapatkan, mengontrol, memahami, dan menghasilkan data secara kritis dan etis di lingkungan digital. Peningkatan literasi digital tidak hanya berdampak hanya pada kemampuan teknis tetap juga membangun budaya yang etis dan aman. Dengan cara memprioritaskan literasi digital, transformasi digital dapat menjadi alat pemberdayaan yang menciptakan peluang baru serta meningkatkan daya asing.

1.6 Definisi Operasional

1. Kesiapan Pemerintah Desa menuju Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan
 - a. Penyusunan kebijakan desa
 - b. Peningkatan keterampilan Sumber Daya Manusia
 - c. Sosialisasi kepada masyarakat
 - d. Kesiapan teknologi dan Infrastruktur dalam Pengembangan Digitalisasi di Desa Sumberdodol
 - e. Daya dukung sosial, politik dan ekonomi dalam pelaksanaan digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol
2. Faktor penghambat dalam pengembangan Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Sumberdodol

1.7 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif dengan teknik kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam kesiapan pemerintah desa dalam menuju digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol, Kabupaten Magetan. Dalam karya tulis berjudul Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif menurut (Sugiyono, 2019), jenis penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan suatu pendekatan yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi mengenai perilaku serta pernyataan dari individu yang menjadi objek pengamatan. Pada dasarnya, pendekatan kualitatif bertujuan untuk menemukan makna dalam konteks aktual dengan memeriksa, menjelaskan, mendeskripsikan, atau menggambarkan fenomena, peristiwa, atau interaksi sosial. Deskriptif kualitatif pada dasarnya bersifat mencari data dari berbagai sumber untuk menciptakan teori baru. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat untuk pengembangan praktik dan kebijakan terkait penggunaan teknologi informasi dalam pembangunan desa di Indonesia.

2. Sumber Data

Dalam mengeksplorasi kesiapan pemerintah desa dalam mengadopsi digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol, Kabupaten Magetan, penelitian ini akan menggunakan dua jenis sumber data yang merujuk pada buku (Sugiyono, 2019), di antaranya:

- a) Data primer, di mana sumber data ini akan dikumpulkan melalui beberapa teknik mendalam dengan berbagai informan kunci, termasuk perangkat desa seperti kepala desa, dan sekretaris desa. Data primer merupakan data yang harus diolah lagi. Data ini diambil dengan menggunakan teknik wawancara yang nantinya diwakilkan oleh masyarakat yang menggunakan layanan publik di desa, seperti teknisi dan ahli IT yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan sistem digital di desa, serta anggota lembaga desa yang di antaranya sekretaris desa, petugas keuangan, petugas administrasi umum, dan petugas kependudukan lainnya yang terlibat dalam pengolahan data, hingga tokoh masyarakat yang memiliki informasi relevan mengenai kesiapan digitalisasi di desa.
- b) Data sekunder, menurut (Abdussamad, 2021), data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber literatur yang sesuai dan relevan. Sumber-sumber tersebut mencakup literatur akademik seperti buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang telah dipublikasikan yang isinya bersifat informatif dan tidak perlu pengolahan atau analisis ulang. Selain itu, data sekunder juga mencakup dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa setempat, contohnya kebijakan internal, peraturan desa, laporan tahunan serta dokumen administrative lainnya yang dapat memberikan Gambaran jelas mengenai kesiapan dan berbagai inisiatif yang telah dilakukan untuk mendukung proses digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

3. Teknik Pengumpulan Data

Merujuk pada buku (Sugiyono, 2019), dipilihnya jenis penelitian berupa deskriptif kualitatif, pengumpulan data yang dapat dilaksanakan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Observasi akan digunakan untuk mengambil data primer. Observasi adalah teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan menyeluruh pada kondisi tertentu. Hal ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan sehari-hari di kantor desa dan proses pelayanan publik yang ada. Peneliti akan mencatat kondisi infrastruktur teknologi, penggunaan sistem digital oleh teknisi dan ahli IT yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan sistem digital di desa, serta anggota lembaga desa yang di antaranya sekertaris desa, petugas keuangan, petugas administrasi umum, dan petugas kependudukan lainnya yang terlibat dalam pengolahan data, hingga tokoh Masyarakat yang memiliki informasi relevan mengenai kesiapan digitalisasi di desa. Observasi ini akan memberikan gambaran nyata tentang kesiapan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi digitalisasi.
- b) Wawancara digunakan untuk mengambil data primer. Metode ini adalah salah satu alat yang dipakai untuk mengumpulkan data secara verbal. Proses ini akan dijalankan dengan cermat dan menyeluruh supaya memperoleh data yang akurat. Saat melaksanakannya, perlu mengkaji tentang pedoman wawancara. Pedoman ini nantinya akan tertuju kepada kepala desa, sekretaris desa, dan staf administrasi. Dengan tersusunnya pedoman secara sistematis, kegiatan pengumpulan data dapat dilakukan dengan lebih fokus, terorganisir, dan meminimalkan risiko terlewatnya informasi penting. Pedoman ini memuat berbagai pokok bahasan utama, seperti kesiapan SDM, pemanfaatan teknologi informasi, hambatan dalam implementasi digitalisasi, serta persepsi responden terhadap layanan publik berbasis digital. Adanya panduan ini memungkinkan pewawancara memperoleh data yang relevan dengan lebih efisien, serta mempermudah proses pencatatan dan analisis secara tepat dan menyeluruh. Wawancara ini akan menggali persepsi, sikap, pengalaman, dan pandangan mereka terkait kesiapan digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol.

Table 1.1 Kebutuhan Data Dalam Wawancara

NO.	Subjek	Kebutuhan Data
1.	Kepala Desa	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Desa Sumberdodol saat ini. • Apakah ada pelatihan atau sosialisasi kepada perangkat Desa dan masyarakat mengenai penggunaan digitalisasi pelayanan publik. • Apa saja kendala utama yang dihadapi oleh perangkat desa dalam menjalankan digitalisasi layanan publik. • Proses penyusunan kebijakan Desa
2.	Sekretaris Desa	<ul style="list-style-type: none"> • Akses profil Desa. • Tingkat kesiapan digitalisasi layanan publik di Desa Sumberdodol beserta kesiapan masyarakat di daerah tersebut. • Sejauh mana kemampuan dan pemahaman Perangkat Desa dalam mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi. • Sejauh mana mengenai kesiapan masyarakat untuk menghadapi digitalisasi pelayanan publik
3.	Kasi Kesejahteraan dan Sosial (administrasi yang bertanggung jawab atas implementasi digital)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem dan aplikasi apa saja yang sudah diterapkan untuk mendukung digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol. • Bagaimana memastikan keamanan data pribadi warga yang akan digunakan dalam sistem digital ini.

		<ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada indikator sendiri dari desa untuk target tertentu yang ingin dicapai melalui digitalisasi ini.
--	--	---

c) Dokumentasi adalah informasi yang diperoleh dari catatan penting dari individu atau organisasi dikenal sebagai dokumentasi. Nantinya Teknik ini akan mengorganisasikan data ke dalam kategori yang akan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, sumber tersebut termasuk literatur tertulis, karya ilmiah, buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian terkait. Selain itu, data sekunder juga diambil dari dokumen dan material visual seperti foto, dan laporan kegiatan yang menunjukkan bagaimana program digitalisasi berdampak pada desa. Dokumentasi ini akan memberikan konteks tambahan dan memperkuat temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan data aktual dan akurat untuk pemahaman yang komprehensif mengenai kesiapan pemerintah Desa Sumberdodol dalam mengadopsi digitalisasi pelayanan publik.

4. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini berada di Desa Sumberdodol, yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur. Desa tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena sedang dalam tahap awal mengadopsi digitalisasi dalam pelayanan publik, sehingga menjadi contoh yang relevan untuk menganalisis kesiapan pemerintah desa dalam menghadapi transformasi digital. Studi di desa ini bertujuan untuk mengungkap berbagai hambatan dan kesempatan yang muncul selama pelaksanaan digitalisasi, serta bagaimana masyarakat dan pemerintah desa beradaptasi dengan perubahan tersebut. Analisis kesiapan digitalisasi di Desa Sumberdodol akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan kebijakan dan praktik digitalisasi pelayanan publik di desa-desa lain di Indonesia.

5. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini meliputi berbagai pihak yang terlibat dalam proses digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol, Kabupaten Magetan. Fokus utama adalah aparatur desa, seperti kepala desa, sekretaris desa, serta staf administrasi yang memegang peranan dalam pelaksanaan teknologi digital. Selain itu, masyarakat desa yang menggunakan layanan publik digital juga menjadi subjek penting untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka terhadap digitalisasi. Teknisi dan ahli IT yang terlibat dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem digital di desa turut menjadi subjek penelitian untuk memberikan perspektif teknis dan operasional. Tokoh masyarakat dan anggota lembaga desa yang relevan juga akan dilibatkan untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas mengenai kesiapan dan dampak digitalisasi di tingkat komunitas. Dengan melibatkan berbagai subjek ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kesiapan Desa Sumberdodol dalam mengadopsi digitalisasi pelayanan publik.

6. Teknik Analisis Data

Merujuk pada buku (Sugiyono, 2019), Metode analisis data yang diterapkan meliputi tahap pengurangan, penyajian, serta pengecekan data kualitatif. Secara keseluruhan, pendekatan penelitian kualitatif dijelaskan sebagai suatu pendekatan berbasis filosofi post-positivisme yang digunakan untuk mengeksplorasi kondisi alami suatu objek, berbeda dengan metode eksperimental. Beberapa point mengenai analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Proses reduksi data adalah proses untuk merangkum dan memilih informasi yang paling penting serta relevan dengan topik penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara mencari tema dan pola yang ada dalam data, sehingga mempermudah pengumpulan data selanjutnya dan memberikan gambaran yang lebih jelas (Sugiyono, 2019). Reduksi

data merupakan bagian dari teknik analisis data kualitatif yang berfungsi menyaring, mengklasifikasikan, mengorganisasi, dan menghilangkan informasi yang diperlukan sehingga nanti bisa mengetahui hasil akhir yang lebih terfokus dan jelas dapat diperoleh. Karena itu, peneliti akan mencatat hal-hal yang dianggap penting dan relevan dengan analisis kesiapan Pemerintah Desa dalam mengimplementasikan digitalisasi layanan publik di Desa Sumberdodol, Kabupaten Magetan.

2. Semua hasil penelitian disusun kembali secara sistematis melalui penyajian data. Proses penyajian data membantu peneliti dalam mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai kejadian yang akan berlangsung. Data dapat disajikan dalam bentuk narasi singkat, diagram, flowchart, atau format lainnya. Dengan demikian, penyajian data tidak hanya memudahkan pemahaman peneliti terhadap situasi yang akan terjadi, tetapi juga mendukung mereka dalam merancang keputusan yang lebih tepat. (Sugiyono, 2019).
3. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, kesimpulan yang diperoleh mungkin saja dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di awal, namun hal ini tidak selalu terjadi. Penyebabnya adalah karena permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berubah seiring berjalannya penelitian di lapangan. Dalam pendekatan ini, kesimpulan dianggap sebagai temuan baru yang belum pernah diungkap sebelumnya. Temuan tersebut bisa berupa gambaran atau penjelasan tentang suatu objek yang sebelumnya kurang jelas, namun menjadi lebih terang setelah proses penelitian dilakukan.

Dengan demikian, pendekatan ini memberi kesempatan kepada peneliti untuk menggali lebih dalam arti dari data kualitatif yang didapat serta menyampaikan hasil penelitian secara menyeluruh dan jelas.