

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian ini mengulas mengenai analisis kesiapan pemerintah desa menuju digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan bertujuan untuk mengetahui kesiapan pemerintah desa menuju digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan dan melihat faktor penyebab penghambat digitalisasi pelayanan publik di Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan. Dalam rangka menjalankan penelitian ini, diperlukan pemahaman yang mendalam terhadap metode dan alat analisis yang komprehensif agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan guna menjadi acuan pada riset-riset selanjutnya. Kajian ini didasarkan pada sejumlah kajian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan fokus pada tujuan untuk memahami persepsi mengenai pelayanan publik dan digitalisasi desa. Meskipun terdapat keterkaitan tujuan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini dibedakan melalui konteks lokasi dan objek penelitian yang dipilih. Dalam penelitian sebelumnya dilakukan penelitian untuk meninjau objek pariwisata desa, namun dalam penelitian ini akan mengamati objek dari sisi Lembaga pemerintah daerah.

Kajian oleh (Lailiyah, 2022). Transformasi Digital Desa sebagai Strategi Mempercepat Layanan Publik Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan peran desa dilakukan sebagai suatu bentuk upaya untuk meningkatkan layanan publik melalui pemerintahan yang baik. Karena penelitian ini menunjukkan bahwa Perpres Nomor 59 Tahun 2019 mengenai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan menjadi acuan utama dalam penyusunan arah kebijakan pembangunan desa hingga tahun 2030.

Kajian oleh (Ryfan et al., 2020). Berjudul perancangan dan pembangunan sistem aplikasi pelayanan masyarakat berbasis web pada kecamatan cadasari Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan komputerasi terhadap sistem pelayanan masyarakat dengan cara membangun sistem pelayanan masyarakat berbasis web yang kedepannya akan diimplementasikan pada kecamatan untuk membantu pihak kecamatan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi berbasis web

untuk mendukung sistem layanan masyarakat, yang diharapkan dapat membantu kantor kecamatan dalam menyampaikan informasi kepada warga serta mengoptimalkan pemanfaatan tenaga kerja yang tersedia.

Kajian oleh (Duadji, 2012). Berjudul *good governance* dalam pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh wawasan atau pemahaman yang lebih mendalam mengenai kerangka konsep yang diperlukan untuk mengubah ideologi, paradigma, kultur, dan manajemen pemerintahan secara efektif.

Kajian oleh (Zahra et al., 2024). Berjudul “Transformasi Digital di Masyarakat Desa: Tantangan dan Peluang Menuju Terwujudnya SDGS 2030”. Penelitian ini mengkaji bagaimana transformasi digital dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat desa, serta berbagai tantangan yang mungkin timbul saat proses implementasinya. Tujuan utama dari studi ini adalah mengeksplorasi upaya peningkatan infrastruktur digital, khususnya dalam hal keterjangkauan dan koneksi internet di wilayah pedesaan. Salah satu hambatan terbesar dalam mewujudkan konsep Desa Digital adalah pembangunan sarana prasarana digital yang memadai dan merata.

Kajian oleh (Hidayati, 2021). Berjudul “Urbanisasi dan Dampak Sosial di Kota Besar Indonesia”. Penelitian ini menunjukkan bahwa dampak sosial urbanisasi di kota besar sangat kompleks, karena peningkatan jumlah penduduk di kota, pengangguran, peningkatan jumlah tuna wisma, pertumbuhan permukiman kumuh, peningkatan kemacetan, dan peningkatan kecelakaan lalu lintas.

Kajian oleh (Anggraini et al., 2023). membahas bagaimana digitalisasi dapat digunakan sebagai strategi untuk memperbaiki kualitas layanan publik melalui analisis kasus di DPMPTSP Kota Palembang. DPMPTSP adalah instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perizinan dan penanaman modal secara terpadu, yang melibatkan berbagai jenis layanan yang harus dikelola dengan efisien dan transparan. Isu utama yang diangkat dalam jurnal ini adalah tantangan dalam memberikan layanan publik yang cepat, efisien, dan akuntabel di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan. Sebelum digitalisasi diterapkan, DPMPTSP Kota Palembang menghadapi berbagai masalah, seperti birokrasi yang berbelit-belit, keterlambatan dalam proses perizinan, dan kurangnya transparansi dalam pelaksanaan layanan. Hal ini sering

kali menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, DPMPTSP Kota Palembang mulai menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek pelayanannya. Digitalisasi ini meliputi penggunaan sistem informasi manajemen untuk mengelola data perizinan, penerapan layanan berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengajukan izin secara digital, serta penggunaan teknologi untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan secara real-time. Inisiatif ini bertujuan untuk memotong rantai birokrasi yang panjang, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan pelayanan.

Dalam pembahasan jurnal ini, (Anggraini et al., 2023). menjelaskan bahwa digitalisasi berhasil membawa perubahan signifikan dalam kualitas layanan publik di DPMPTSP Kota Palembang. Sistem yang terintegrasi secara digital membuat proses pengajuan izin yang sebelumnya memakan waktu lama lebih cepat dan lebih sederhana. Selain itu, transparansi pelayanan meningkat karena masyarakat dapat memantau status pengajuan mereka secara online, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang atau praktik korupsi. Pendekatan digitalisasi ini juga sejalan dengan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt. Menurut mereka, pelayanan publik harus berorientasi pada penciptaan nilai bersama melalui partisipasi aktif masyarakat dan transparansi dalam pemerintahan. Digitalisasi di DPMPTSP Kota Palembang mencerminkan prinsip ini dengan memberikan warga akses langsung ke informasi dan proses layanan, sekaligus memperkuat akuntabilitas pemerintah. Teknologi tidak hanya digunakan untuk efisiensi administratif tetapi juga untuk memberdayakan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah dan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.

Kajian ini (Anggraini et al., 2023). juga menekankan pentingnya dukungan kebijakan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah dalam proses digitalisasi. Tanpa adanya dukungan kebijakan yang tepat, serta peningkatan kapasitas SDM di instansi pemerintah, implementasi digitalisasi mungkin tidak akan berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, jurnal ini merekomendasikan agar pemerintah daerah terus memperkuat infrastruktur digital, mengembangkan regulasi yang mendukung, serta

memberikan pelatihan berkelanjutan bagi para pegawai untuk memastikan bahwa mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi digital dengan optimal.

Secara keseluruhan, jurnal ini menyimpulkan bahwa digitalisasi merupakan langkah yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam konteks instansi pemerintah yang berperan penting seperti DPMPTSP. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepuasan publik dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pendekatan ini, yang didasarkan pada teori pelayanan publik Denhardt & Denhardt, menegaskan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat serta penggunaan teknologi sebagai alat untuk menciptakan nilai bersama dan meningkatkan kualitas kehidupan warga.

Kajian oleh (Nursetiawan, 2020). mengeksplorasi penerapan konsep Smart Village sebagai pendekatan inovatif untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan desa. Model pembangunan desa yang dikenal sebagai Smart Village menggunakan TIK untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, serta keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Dalam konteks jurnal ini, (Nursetiawan, 2020). mengkaji bagaimana transformasi digital dapat mengatasi berbagai tantangan yang selama ini dihadapi desa-desa di Indonesia, seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang lambat, dan kurangnya partisipasi warga dalam pengambilan keputusan.

Isu utama yang diangkat dalam jurnal ini adalah bagaimana desa-desa di Indonesia dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Banyak desa masih bergantung pada metode tradisional yang sering kali tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Hal ini menciptakan berbagai permasalahan, seperti lambatnya proses administrasi, keterbatasan akses informasi, dan minimnya keterlibatan warga dalam proses pemerintahan. Dalam mengatasi permasalahan ini, (Nursetiawan, 2020). mengusulkan adopsi konsep Smart Village yang memungkinkan pemerintah desa menggunakan teknologi digital untuk mengoptimalkan layanan publik. Dengan sistem administrasi yang terintegrasi secara digital, pelayanan seperti pengurusan

dokumen dan penyelesaian keluhan warga dapat dilakukan lebih cepat dan transparan. Selain itu, Smart Village juga menyediakan platform untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti dengan membuat aplikasi di mana warga dapat memberikan komentar, mengikuti musyawarah desa secara virtual, atau memantau kinerja pemerintah desa secara real-time.

Dalam pembahasan jurnal ini, (Nursetiawan, 2020). juga mengaitkan konsep *Smart Village* dengan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt. Teori ini menekankan pentingnya perubahan paradigma dalam pelayanan publik, dari pendekatan tradisional yang birokratis menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt, pelayanan publik harus berfokus pada penciptaan nilai bersama, di mana masyarakat dilibatkan secara aktif terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pengambilan keputusan. Dalam konteks Smart Village, teknologi menjadi alat untuk mewujudkan prinsip-prinsip ini, dengan membuka ruang yang lebih besar bagi partisipasi warga dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan transparan dan akuntabel.

Contoh penerapan *Smart Village* yang sukses di beberapa desa di Indonesia, di mana terjadi peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan warga. Hal ini menunjukkan bahwa konsep *Smart Village* tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif tetapi juga mendukung prinsip-prinsip pelayanan publik modern yang digagas oleh Denhardt & Denhardt, seperti partisipasi masyarakat, transparansi, dan kolaborasi antara pemerintah dan warga. Secara keseluruhan, jurnal ini menegaskan bahwa implementasi *Smart Village* adalah langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang tersedia di desa-desa di Indonesia. Desa dapat memperkuat peran warga sebagai mitra pemerintahan dan memberikan layanan yang lebih responsif dan transparan dengan memanfaatkan teknologi digital. Ini sejalan dengan visi Denhardt & Denhardt tentang pelayanan publik yang lebih inklusif, di mana teknologi digunakan untuk memperkuat hubungan pemerintah-masyarakat dan menghasilkan nilai bersama yang menguntungkan semua pihak.

Kajian oleh (Buchari, 2016) Pembahasan ini mengangkat tentang penerapan layanan elektronik (E-Service) dalam lingkungan organisasi publik,

khususnya pada sektor pelayanan publik di Kelurahan Cibangkong, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. Istilah 'E-Service' sendiri merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyelenggarakan layanan publik secara digital dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu utama yang diangkat dalam jurnal ini adalah bagaimana penerapan E-Service dapat menjawab berbagai tantangan dalam pelayanan publik yang selama ini dihadapi oleh pemerintah kelurahan. Sebelum implementasi E-Service, pelayanan publik di Kelurahan Cibangkong, seperti di banyak tempat lain, sering kali dihadapkan pada masalah birokrasi yang lambat, prosedur yang rumit, dan ketidaktransparanan dalam proses pelayanan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan warga dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal.

Jurnal ini menyoroti bahwa dengan diperkenalkannya E-Service, terjadi perubahan signifikan dalam cara pelayanan publik dilakukan di Kelurahan Cibangkong. Salah satu contoh yang dibahas adalah penerapan sistem administrasi berbasis digital yang memungkinkan warga untuk mengakses layanan kelurahan secara online, seperti pengajuan surat keterangan, permohonan izin, dan berbagai layanan lainnya. Dengan sistem ini, warga dapat menghemat waktu dan biaya dengan tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan layanan. Selain itu, implementasi E-Service di Kelurahan Cibangkong juga berdampak positif pada transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Proses yang sebelumnya tertutup dan rentan terhadap praktik-praktik korupsi menjadi lebih terbuka dan dapat dipantau oleh masyarakat. Warga dapat melihat status permohonan mereka secara real-time dan mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur serta persyaratan yang diperlukan. Langkah ini tidak hanya membuat warga merasa lebih puas, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam pembahasan jurnal ini, (Buchari, 2016) juga mengaitkan implementasi E-Service dengan teori pelayanan publik modern, seperti yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt. Menurut teori ini, pelayanan publik harus lebih berfokus pada pemberdayaan masyarakat dan peningkatan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. E-Service di Kelurahan Cibangkong mencerminkan

prinsip ini dengan memberi warga akses yang lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan layanan, serta memastikan bahwa layanan tersebut responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Jurnal ini menekankan bahwa pelaksanaan E-Service di Kelurahan Cibangkong bergantung pada teknologi, sumber daya manusia (SDM), dan dukungan kebijakan. Aparatur kelurahan harus dilatih untuk mengoperasikan sistem baru ini dan memahami pentingnya memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan warga. Selain itu, kebijakan yang mendorong digitalisasi layanan publik di tingkat kelurahan harus didukung oleh pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, jurnal ini menyimpulkan bahwa E-Service adalah alat yang berguna untuk peningkatan mutu layanan publik di tingkat kelurahan dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi digital, sehingga pemerintah mampu menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Pendekatan ini, yang didasarkan pada teori pelayanan publik Denhardt & Denhardt, menegaskan pentingnya penggunaan teknologi sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan publik secara menyeluruh.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai salah satu isu strategis di Indonesia karena menyangkut kebutuhan dasar yang harus didapatkan oleh masyarakat. Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat tanpa pernah mendiskriminasi golongan tertentu, baik dari suku, agama maupun ras (Dharmika & Subanda, 2023). Undang-Undang Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, saat ini pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada umumnya sering

dicitrakan sebagai pelayanan yang kurang responsif, tidak mendengarkan saran/aspirasi masyarakat dan kurang informasi mengenai prosedur pelayanan.

Masyarakat Indonesia pada umumnya juga memiliki harapan bahwa pengelolaan pemerintahan secara efektif dan efisien dapat terwujud. Konsep tata kelola pemerintahan yang baik sendiri muncul karena ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintahan sebagai penyelenggara urusan publik, salah satunya dengan penyampaian pelayanan publik (Yoga & Ardhana, n.d.). Layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dijadikan indikator keberhasilan kinerja otoritas pemerintah (Habibi et al., 2022). Oleh karena itu, pemerintah semakin memperhatikan pentingnya sistem pengelolaan pemerintahan yang optimal untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik. Aparatur negara sebagai penyedia layanan kepada masyarakat diharapkan dapat bekerja seefektif mungkin (Haliah & Nirwana, 2019). Efektif, yaitu aparatur negara memenuhi tugasnya sesuai rencana strategis (Maulida et al., 2019). Harapan masyarakat terhadap pemerintah adalah pemerintah mampu memberikan pelayanan publik dan menjalankan fungsi pemerintahan secara optimal sehingga nantinya Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 mengenai Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, reformasi birokrasi merupakan upaya untuk menciptakan sistem manajemen pemerintahan yang semakin optimal. Dalam perkembangannya, diperlukan upaya perbaikan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dalam implementasinya perubahan komprehensif yang harus dilakukan secara konsisten terhadap permasalahan peningkatan mutu pelayanan publik dapat memperkuat keyakinan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam teks buku yang terkait, 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 (Agung & Indra, 2022). 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. Terdapat beberapa poin penting menurut Dan Denhardt dalam bukunya mengenai konsep pelayanan publik, di antaranya:

1) Kepentingan Demokrasi dalam Pelayanan Publik

Poin ini menekankan bahwa peran pegawai pemerintah lebih dari sekadar menyediakan layanan; mereka juga harus menjadi fasilitator dalam proses demokrasi. Dalam konteks ini, pegawai pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan publik selaras dengan prinsip-prinsip demokrasi, seperti partisipasi rakyat, keterbukaan, dan keadilan. Pelayanan publik tidak boleh hanya berfokus pada efisiensi atau kepuasan individu, tetapi harus mencerminkan nilai-nilai demokratis yang memungkinkan semua anggota masyarakat untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Misalnya, keputusan kebijakan harus dibuat dengan mempertimbangkan masukan dari berbagai kelompok masyarakat dan tidak hanya dari segmen-segmen tertentu yang lebih berpengaruh. Dengan demikian, pegawai pemerintah memainkan peran kunci dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip demokrasi melalui praktik pelayanan publik yang melibatkan semua orang dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

2) Distingsi Antara Pelanggan dan Warga Negara

Denhardt (2011) menggaris bawahi pentingnya membedakan antara pelanggan dan warga negara dalam pelayanan publik. Dalam

model tradisional, warga negara sering diperlakukan seperti pelanggan yang melakukan transaksi dengan pemerintah, yaitu dengan menuntut layanan tertentu dan menerima hasilnya. Akan tetapi, dalam pendekatan yang lebih demokratis ini, warga negara dilihat sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan publik. Perbedaan ini mencerminkan perubahan dari perspektif transaksional ke perspektif partisipatif, di mana masyarakat dilihat bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pemangku kepentingan yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan. Misalnya, dalam merancang kebijakan publik, pemerintah harus melibatkan warga dalam diskusi dan konsultasi untuk memastikan bahwa Keputusan yang diambil memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum masyarakat.

3) Pendekatan Berbasis Dialog

Pendekatan berbasis dialog menekankan bahwa kepentingan publik harus dibentuk melalui proses diskusi dan konsultasi yang inklusif. Dialog ini harus berfokus pada nilai-nilai bersama dan kesepakatan kolektif daripada hanya memenuhi tuntutan individu. Dengan melibatkan masyarakat dalam diskusi terbuka tentang isu-isu publik, pemerintah dapat menciptakan kebijakan yang lebih relevan dan efektif. Proses dialog ini juga memungkinkan berbagai suara dan perspektif untuk didengar, yang dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah secara lebih komprehensif. Misalnya, dalam perencanaan kota, pemerintah dapat mengadakan forum komunitas di mana warga dapat memberikan masukan mengenai kebutuhan infrastruktur dan layanan publik, dan hasil dari dialog ini akan digunakan untuk merancang kebijakan yang lebih sesuai dengan keinginan masyarakat dan kebutuhannya.

4) Paradigma Layanan Publik Berbasis Kemitraan

Pergeseran dari model transaksional menuju paradigma kemitraan dalam pelayanan publik menekankan bahwa kolaborasi

antara pemerintah dan masyarakat sangat penting. Dalam paradigma ini, pelayanan publik dianggap sebagai usaha bersama di mana pemerintah dan warga bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kemitraan ini berarti bahwa pemerintah tidak hanya memberikan layanan tetapi juga terlibat dalam proses pengambilan keputusan dengan masyarakat dan implementasi kebijakan. Kemitraan ini memfasilitasi penciptaan solusi yang lebih inovatif dan efektif karena melibatkan berbagai perspektif dan keahlian dari pihak-pihak yang berbeda. Misalnya, dalam program-program pembangunan komunitas, pemerintah bisa bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil dan kelompok warga untuk merancang dan melaksanakan proyek-proyek yang akan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

5) Kolaborasi dalam Pengambilan Keputusan

Kolaborasi dalam pengambilan keputusan merupakan prinsip penting dalam paradigma baru pelayanan publik. Ini berarti bahwa masyarakat harus berpartisipasi secara aktif dalam rangka pembuatan kebijakan dan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan legitimasi kebijakan tetapi juga menjamin bahwa keputusan yang dibuat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kolaborasi ini bisa berupa konsultasi publik, survei masyarakat, atau pertemuan komunitas di mana warga dapat memberikan masukan dan saran. Dengan melibatkan masyarakat dalam tahap-tahap awal pengambilan keputusan, pemerintah dapat mengurangi resistensi terhadap kebijakan dan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi.

6) Reorientasi Fokus Pelayanan

Denhardt (2011) mengusulkan reorientasi fokus pelayanan publik dari sekadar efisiensi administratif menuju penciptaan nilai bersama dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan publik berfungsi untuk mencapai tujuan yang lebih besar daripada hanya memproses permintaan individu. Fokus ini melibatkan penciptaan hasil yang positif bagi masyarakat secara keseluruhan,

seperti meningkatkan kesejahteraan, keadilan sosial, dan kualitas lingkungan. Misalnya, kebijakan publik yang bertujuan untuk meningkatkan akses pendidikan atau layanan kesehatan tidak hanya diukur berdasarkan jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga pada dampaknya terhadap kualitas hidup masyarakat dan kesetaraan kesempatan.

7) Peran Teknologi dalam Meningkatkan Keterlibatan

Teknologi dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Platform digital seperti situs web pemerintah, aplikasi mobile, dan sosial media memberikan peluang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, menyampaikan masukan, serta memperoleh informasi dengan cara yang lebih praktis. Teknologi juga dapat digunakan untuk memfasilitasi dialog antara pemerintah dan masyarakat, serta untuk meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan kebijakan. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan aplikasi e-participation untuk memungkinkan warga memberikan input tentang proyek-proyek komunitas dan memantau perkembangan kebijakan secara online.

8) Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi

Prinsip akuntabilitas dan transparansi harus diterapkan secara konsisten dalam pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan layanan yang adil dan efektif. Akuntabilitas berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai bagaimana dan mengapa keputusan diambil. Transparansi berarti bahwa informasi mengenai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan harus tersedia dan dapat diakses oleh publik. Ini termasuk publikasi laporan kinerja, anggaran, dan hasil evaluasi layanan. Dengan memastikan bahwa pemerintah bertindak secara transparan dan akuntabel, orang dapat lebih yakin bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan standar yang ditetapkan dan bahwa proses tersebut bebas dari penyalahgunaan wewenang.

2.2.2 Digitalisasi Desa

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan bahwa pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai sarana untuk menyebarluaskan informasi dalam rangka pelaksanaan kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government. Karena itu, mencakup penggunaan internet dan platform digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemerintahan, serta untuk mempermudah akses informasi bagi publik. Instruksi ini merupakan dasar hukum yang mendukung penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan, termasuk pada level desa. Dengan adanya instruksi ini, pemerintah diharapkan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam penyampaian informasi dan layanan publik, menjadikannya lebih efisien dan akuntabel (Adiputra, 2018).

Sebaliknya, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2006, dijelaskan bahwa desa dapat mengawasi penerangan dan komunikasi sebagai salah satu tugasnya. Hal ini memberikan landasan hukum dan peluang untuk implementasi program desa digital. Dalam konteks ini, peraturan ini secara konseptual mendukung digitalisasi desa dengan memberikan dasar bagi desa untuk mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai sarana untuk memperbaiki layanan publik, efisiensi administrasi, dan akses informasi. Peraturan ini memungkinkan desa untuk mengelola dan mengimplementasikan teknologi digital secara mandiri, sehingga mereka dapat memanfaatkan TIK untuk meningkatkan berbagai aspek layanan publik dan administrasi. Ini memperkuat peran desa dalam pengembangan digitalisasi dan memberdayakan mereka dalam era digital.

Dijelaskan juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2009 memuat regulasi mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, yang mencakup pengembangan infrastruktur TIK di desa. Peraturan ini menekankan pentingnya menciptakan akses internet yang andal dan jaringan komunikasi di desa untuk mendukung digitalisasi. Digitalisasi desa mencakup pengembangan infrastruktur yang memungkinkan akses layanan administratif dan kesehatan secara elektronik melalui e-government, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui platform e-commerce.

Peraturan ini memberikan panduan teknis untuk implementasi digitalisasi di tingkat desa. Dengan adanya peraturan ini, desa dapat membangun dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk digitalisasi, termasuk jaringan internet dan sistem informasi. Ini juga mencakup upaya untuk memfasilitasi pelatihan dan pendidikan bagi masyarakat desa untuk meningkatkan keterampilan digital mereka (Adiputra, 2018).

Dalam Anjani et al. (2020), Digitalisasi desa memiliki berbagai manfaat, antara lain:

a) Peningkatan Layanan Publik

Digitalisasi desa secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik melalui implementasi sistem informasi dan layanan elektronik. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah desa dapat menyediakan layanan administratif dan kesehatan secara lebih efisien dan cepat. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan data diproses dengan lebih cepat dan tepat, sehingga mengurangi waktu menunggu dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat. Adanya layanan elektronik ini memungkinkan pemerintah desa untuk meningkatkan kepuasan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat. Ini membuat layanan publik lebih mudah diakses dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

b) Efisiensi Administrasi

Teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi administrasi di tingkat desa. Implementasi sistem digital membantu mempercepat proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu dan melibatkan banyak birokrasi. Digitalisasi menggantikan proses manual dan berbasis kertas dengan sistem yang otomatis dan terintegrasi yang mengurangi kemungkinan kesalahan dan mempercepat alur kerja. Proses pembuatan laporan, pemantauan anggaran, dan pengelolaan data administratif dapat dilakukan dengan lebih efisien melalui perangkat lunak khusus, yang mengurangi beban kerja staf administrasi dan mempercepat penyelesaian tugas. Dengan mengurangi birokrasi dan

mempercepat proses, teknologi informasi meningkatkan produktivitas pemerintah desa dan memungkinkan mereka untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih cepat.

c) Akses Informasi

Digitalisasi desa memperluas akses informasi bagi masyarakat, terutama di daerah yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau. Teknologi informasi memungkinkan penyebaran informasi secara luas dan cepat melalui berbagai platform digital, seperti situs web desa, aplikasi mobile, dan media sosial. Ini membantu mengatasi kesenjangan informasi yang sering terjadi di daerah terpencil atau pedesaan. Masyarakat desa dapat mengakses informasi terkait layanan publik, kegiatan desa, dan berita lokal dengan mudah melalui perangkat digital mereka. Misalnya, informasi tentang program pemerintah, peluang pelatihan, atau acara komunitas dapat diakses secara online, memungkinkan warga desa untuk tetap terhubung dan mendapatkan informasi yang relevan tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Dengan memperluas akses informasi, digitalisasi membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan layanan yang tersedia, serta memfasilitasi partisipasi yang lebih aktif dalam kegiatan komunitas.

d) Pertumbuhan Ekonomi Lokal

Digitalisasi desa juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal dengan memanfaatkan platform e-commerce. Melalui teknologi digital, produk lokal dapat dipasarkan secara online, membuka peluang baru untuk penjualan dan pemasaran. Pelaku usaha desa dapat menjangkau pasar nasional dan internasional melalui platform e-commerce. Digitalisasi juga mendukung pengembangan bisnis dengan memberikan akses ke informasi pasar, pelatihan kewirausahaan, dan sumber daya yang dapat membantu pengusaha desa untuk tumbuh dan berkembang. Selain itu, teknologi digital dapat memfasilitasi pelatihan dan pendidikan bagi masyarakat desa mengenai keterampilan bisnis dan

pemasaran online, yang meningkatkan kapasitas mereka untuk memanfaatkan peluang ekonomi digital dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal yang berkelanjutan.

e) Pendidikan dan Pelatihan

Digitalisasi desa tidak hanya berfokus pada infrastruktur dan akses informasi, memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan juga dan pengetahuan masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan berbasis teknologi. Dengan adanya fasilitas digital, desa dapat menawarkan berbagai program pelatihan dan kursus yang sebelumnya mungkin tidak tersedia atau sulit diakses oleh masyarakat desa.

Manfaat ini menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa dengan memperbaiki akses informasi, layanan publik, dan peluang ekonomi. Dengan memanfaatkan teknologi digital, desa dapat terhubung dengan tren global dan memanfaatkan peluang yang ada dalam ekonomi digital.

2.2.3 Pemerintah Desa

Desa pada dasarnya merupakan tempat berkumpulnya masyarakat, dan jika dilihat dari sisi struktur administratif wilayah di Indonesia, desa menjadi unit terkecil dalam hierarki pemerintahan. (Ayu Lestari & Magriasti, n.d.). Pemerintah desa mengelola wilayah desa dan bertindak sebagai peran pembantu. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa dan desa adat yang disebut sebagai 'desa' merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki wilayah tertentu serta kewenangan untuk mengatur urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak adat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatu. (Askar et al., 2022).

Kerangka hukum yang jelas diberikan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menetapkan ketentuan mengenai penyelenggaraan

pemerintahan desa, pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat desa. Dalam regulasi tersebut, desa diakui sebagai entitas pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, adat istiadat, serta nilai-nilai sosial dan budaya yang berkembang secara lokal.

2.2.4 Literasi Digital

Literasi digital dalam era modern yang diartikan oleh para ahli Gilster sebagai kemampuan atau keterampilan seseorang untuk memahami dan menggunakan berbagai jenis informasi digital. Pemahaman ini mencakup kemampuan untuk mencari, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi yang tersedia di lingkungan digital, baik untuk kebutuhan pribadi, profesional, maupun sosial. Literasi digital mencakup selain keterampilan teknis dan penggunaan perangkat digital, juga memahami secara kritis informasi yang diperoleh.

Menurut UNESCO, literasi digital dapat dipahami sebagai kompetensi dalam mengoperasikan teknologi digital, perangkat komunikasi, dan jaringan secara tepat dan efektif dalam berbagai situasi dan kondisi. Unesco menekankan bahwa literasi digital mencakup keterampilan untuk mengakses, mengelola, memahami, dan menciptakan informasi secara kritis dan etis di lingkungan digital. Gabungan dari pandangan Gilster dan UNESCO memberikan kerangka teori yang komprehensif tentang literasi digital. Literasi digital bukan hanya tentang kecakapan teknis, melainkan juga mencakup kemampuan berpikir kritis, kesadaran sosial, dan etika dalam memanfaatkan teknologi. Kemampuan ini sangat relevan dalam konteks desa-desa yang sedang berupaya menuju digitalisasi pelayanan publik seperti Desa Sumberdodol.