

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan era digital yang semakin meluas di tingkat global telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai sistem, termasuk di Indonesia. Pemanfaatan teknologi digital kini telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah serta aktivitas masyarakat. Era digital ditandai oleh percepatan arus informasi dan kemajuan teknologi komunikasi yang mendorong transformasi dalam berbagai aspek kehidupan. Secara spesifik, peningkatan pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah akses informasi dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat (Sisilianingsih *et al.*, 2023). Penyebaran informasi menjadi lebih lancar dan dapat dijangkau oleh seluruh segmen masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan. Kemajuan teknologi dalam era komunikasi informasi telah memposisikan Internet sebagai sarana multifungsi baru yang berkontribusi pada penyederhanaan dan percepatan pelayanan publik (Rabbani & Najicha, 2023).

Upaya dalam rangka optimalisasi pemberian layanan publik, diperlukan penataan berbagai instrumen administrasi di tingkat pemerintahan desa. Hal ini meliputi, namun tidak terbatas pada, pengelolaan arsip yang tertib untuk semua data kegiatan desa, yang mencakup buku kepengurusan umum, kepengurusan kependudukan, kepengurusan keuangan, kepengurusan pembangunan, serta kepengurusan kelembagaan lain yang relevan dengan kebutuhan spesifik desa tersebut (Rizal *et al.*, 2022). Pemerintah berada di bawah tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Syaifullah *et al.*, 2021). Dalam konteks ini, UU Desa yang disahkan pada tahun 2014 telah memberikan otonomi dan sumber daya yang lebih kepada pemerintah desa, sehingga pemerintahan desa untuk mengambil peran yang lebih aktif dalam mengelola dan memberikan layanan publik. Mengingat peran penting pemerintah desa, pemerintah menerbitkan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, sebagaimana diuraikan berikut: Berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2014, Desa didefinisikan sebagai entitas hukum yang terdiri dari

masyarakat dengan hak dan kewajiban kewarganegaraan untuk mengelola dan menangani urusan masyarakat lokal berdasarkan asal-usul dan tradisi yang diakui dalam struktur pemerintahan nasional dan berlokasi di wilayah kabupaten. Jadi dapat dikatakan desa sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan individu ataupun sekelompok individu dengan lingkungannya (Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2014).

Menurut jurnal Mustanir (2021) Menilai sistem dalam pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam birokrasi dikenal dengan konsep *E-government*, bahwa *E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi yang ditunjukkan untuk mendukung kinerja birokrasi, termasuk pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi. Dalam beberapa tahun terakhir, integrasi teknologi ke dalam pemberian layanan publik telah menjadi fokus yang semakin penting bagi pemerintah di seluruh dunia (Syaifullah *et al.*, 2021). Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi memperoleh perhatian serius dari pemerintah melalui implementasi electronic government (*e-government*). Upaya tersebut didasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* (Yulianita & Pradana, 2021).

Pemerintah desa sebagai birokrasi pemerintah yang memiliki fungsi untuk melaksanakan kewenangan di tingkat desa juga memiliki tanggung jawab untuk dapat menciptakan birokrasi lokal yang profesional, transparan, dan akuntabel dengan mengadopsi teknologi informasi. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini, dapat menjadi alat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan efektif (Rizal *et al.*, 2022). Hal ini penting karena pemerintah desa berhadapan langsung dengan masyarakat dimana baik buruknya kualitas birokrasi akan dirasakan langsung oleh masyarakat, terutama terkait pelayanan publik. *E-government* di tingkat desa juga ditandai dengan adanya *website* pemerintah desa juga penggunaan komputer yang membantu pelaksanaan dan fungsi pemerintahan, menyediakan informasi pemerintah desa, mulai dari informasi tentang desa hingga informasi

tentang pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa (Sulismadi *et al.*, 2017).

Desa digital adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memperkecil disparitas dalam penyebaran informasi di lingkungan pedesaan. Desa digital memfasilitasi adopsi teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu dalam penyediaan layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan implementasi desa digital akan meningkatkan kualitas layanan publik serta mendorong kemajuan komunitas. Secara definisi, desa digital merupakan suatu konsep program yang mengintegrasikan sistem layanan publik, layanan sosial, dan pemberdayaan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi (Dahiri, 2019). Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa memiliki potensi besar untuk menjembatani kesenjangan akses informasi dan layanan, terutama di daerah dengan tingkat pendidikan yang rendah (Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, 2020). Dengan mengadopsi teknologi, Desa Sumberbrantas dapat menyederhanakan proses administrasi dan mempercepat pelayanan,

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik di Desa Sumberbrantas sangat penting di era digital yang semakin meluas. Sistem digital memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan adopsi teknologi informasi yang tepat, Desa Sumberbrantas dapat menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Desa Digital menjadi solusi untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan masyarakat Desa Sumberbrantas melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Rendahnya tingkat pendidikan di Desa Sumberbrantas mengakibatkan terhambatnya implementasi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Konteks ini dapat dimaklumi mengingat bahwa tingkat pendidikan yang tinggi seringkali berbanding lurus dengan kemampuan masyarakat untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang menjadi tulang punggung efisiensi pelayanan publik di era digital. Dalam penelitian oleh Sisilianingsih *et al* (2023), dinyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan kapasitas sumber daya manusia yang memadai,

mencakup keterampilan digital yang sering kali dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Sebagai tambahan, Rizal *et al* (2022) menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas aparatud pemerintah desa berbasis teknologi informasi memerlukan kesiapan SDM yang merupakan faktor penentu keberhasilan e-government di tingkat desa. Hal ini semakin dijelaskan oleh Mustanir *et al* (2021) yang menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi warga desa dalam penggunaan teknologi informasi selama masa pandemi untuk meminimalisasi kontak fisik dalam pelayanan publik.

Implementasi teknologi pelayanan publik di Desa Sumberbrantas menunjukkan adanya keterbatasan kapasitas kelembagaan pemerintah desa dalam mengelola transformasi digital secara berkelanjutan. Pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya disertai dengan perencanaan pelayanan yang berorientasi pada pengguna (user-oriented service), mekanisme pendampingan yang sistematis, serta pola sosialisasi yang berkesinambungan kepada masyarakat (Rabbani & Najicha, 2023). Akibatnya, teknologi yang seharusnya berfungsi sebagai instrumen penyederhanaan birokrasi justru belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Selain itu, belum terintegrasinya pelayanan digital dengan mekanisme pelayanan konvensional menunjukkan lemahnya manajemen perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa (Yulianita & Pradana, 2021). Pelayanan berbasis teknologi cenderung berjalan secara parsial dan belum menjadi bagian dari sistem pelayanan yang terpadu. Kondisi ini menyebabkan masyarakat masih bergantung pada pola pelayanan manual, sementara teknologi berperan lebih sebagai pelengkap administratif daripada sebagai instrumen utama pelayanan publik (Dahiri, 2019). Hal tersebut mencerminkan bahwa tantangan utama dalam penerapan teknologi pelayanan publik di Desa Sumberbrantas bersifat struktural dan institusional, bukan semata-mata persoalan individu masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelayanan publik di Desa Sumberbrantas serta mengidentifikasi faktor-faktor

kelembagaan, teknis, dan manajerial yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi tersebut (Rizal et al., 2022). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai peran pemerintah desa dalam mengelola pelayanan publik berbasis teknologi, sekaligus merumuskan rekomendasi yang relevan bagi penguatan tata kelola pelayanan publik di tingkat desa (Sulismadi et al., 2017).

Dalam upaya menghadirkan perubahan positif di Desa Sumberbrantas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi tersebut. Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers (2020) mengemukakan bahwa media sosial dapat memainkan peran penting dalam mendukung bisnis skala kecil di wilayah pedesaan, namun efektivitasnya bergantung pada kemampuan penduduk desa untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut. Potensi teknologi dalam mempercepat transformasi pelayanan publik sangat signifikan, terutama dalam menanggapi tantangan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat yang mengakibatkan kesulitan dalam partisipasi aktif. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki signifikansi yang mendalam, tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga untuk memfasilitasi pencapaian pemerataan akses dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi desa.

Urgensitas dari penelitian ini menjadi semakin mendesak ketika kita melihat kenyataan bahwa banyak desa belum sepenuhnya memahami potensinya untuk mengubah cara tradisional menuju proses yang lebih modern dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengambil kebijakan dan pengelola desa dalam menyusun strategi yang komprehensif dan inovatif untuk mendukung transformasi digital tersebut. Secara lebih spesifik, hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perkembangan lebih lanjut dalam rangka mendorong kemajuan sosial-ekonomi di Desa Sumberbrantas. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini tidak hanya mendorong perubahan dalam praktik pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan literasi teknologi yang pada gilirannya akan membuka peluang ekonomi baru, sebagaimana

disebutkan sebelumnya, bahwa peningkatan literasi teknologi dapat berdampak positif bagi pelayanan serta perkembangan menyeluruh di masyarakat desa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas tentang masalah yang dicakup oleh penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelayanan publik di Desa Sumberbrantas?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Desa Sumberbrantas dengan pemanfaatan teknologi?

## **1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain, yaitu:

1. Menganalisis dampak penggunaan teknologi dalam membantu pelayanan publik di Desa Sumberbrantas. Lalu dampak positif dan negatif yang muncul akibat penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa sumberbrantas setelah menerapkan teknologi. Penelitian ini akan fokus pada pengukuran kinerja pelayanan publik sebelum dan sesudah penerapan teknologi, serta mengevaluasi sejauh mana teknologi telah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa sumberbrantas.

### **1.3.2 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap kajian mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam konteks digitalisasi

pemerintahan dan penguatan *e-government* di wilayah pedesaan. Studi ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara inovasi teknologi dan efektivitas pelayanan publik, serta memberikan gambaran empiris tentang bagaimana teknologi informasi dapat memperkuat prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan desa.

Penelitian ini juga menambah pemahaman teoritis mengenai peran literasi digital dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi *digital governance* di desa. Dengan menyoroti Desa Sumberbrantas sebagai studi kasus, penelitian ini memperluas ruang diskusi akademik tentang tantangan struktural dan sosial yang dihadapi desa dalam melakukan transformasi digital, terutama di wilayah dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah.

Dari sisi pengembangan teori administrasi publik, penelitian ini memperkuat konsep *Good Governance* melalui dimensi *technology-driven governance* yang menempatkan teknologi sebagai instrumen pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan menjadi referensi teoritis bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji *e-government*, *digital village*, dan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di lingkungan pemerintahan daerah maupun desa.

Penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam pengembangan teori tentang penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Dengan menganalisis dampak penggunaan teknologi di Desa Sumberbrantas, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang apa saja faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan teknologi dapat mempengaruhi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama, sehingga dapat meningkatkan pemahaman kita tentang pentingnya teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara teoritis terhadap pengembangan model implementasi teknologi yang efektif dan adaptif di tingkat pemerintahan desa, serta memperkaya kajian akademik mengenai transformasi digital sektor publik di Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan dampak nyata bagi Pemerintah Desa Sumberbrantas maupun warga setempat dengan meningkatkan mutu pelayanan publik melalui penggunaan teknologi. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pemerintah desa dalam merancang strategi digitalisasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa, khususnya dalam penyampaian informasi dan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital, masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat, mudah, dan terbuka tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang.

Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi panduan bagi aparatur desa dalam memahami pentingnya pengelolaan sistem informasi berbasis digital. Melalui hasil penelitian ini, perangkat desa diharapkan mampu memanfaatkan teknologi tidak hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat komunikasi, partisipasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Dari sisi masyarakat, penelitian ini diharapkan meningkatkan kesadaran dan literasi digital warga desa, sehingga mereka mampu memanfaatkan layanan berbasis teknologi dengan baik. Masyarakat yang terbiasa dengan sistem digital akan lebih mudah mengakses informasi, memahami prosedur pelayanan, dan ikut serta dalam pengawasan terhadap kinerja pemerintah desa.

Penelitian ini juga memiliki manfaat bagi pemerintah daerah maupun lembaga akademik, karena dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan kebijakan, program pelatihan, atau penelitian lanjutan mengenai transformasi digital di tingkat desa. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan nilai praktis bagi Desa Sumberbrantas, tetapi juga dapat menjadi model pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi bagi desa-desa lain di Indonesia yang sedang menuju transformasi digital.

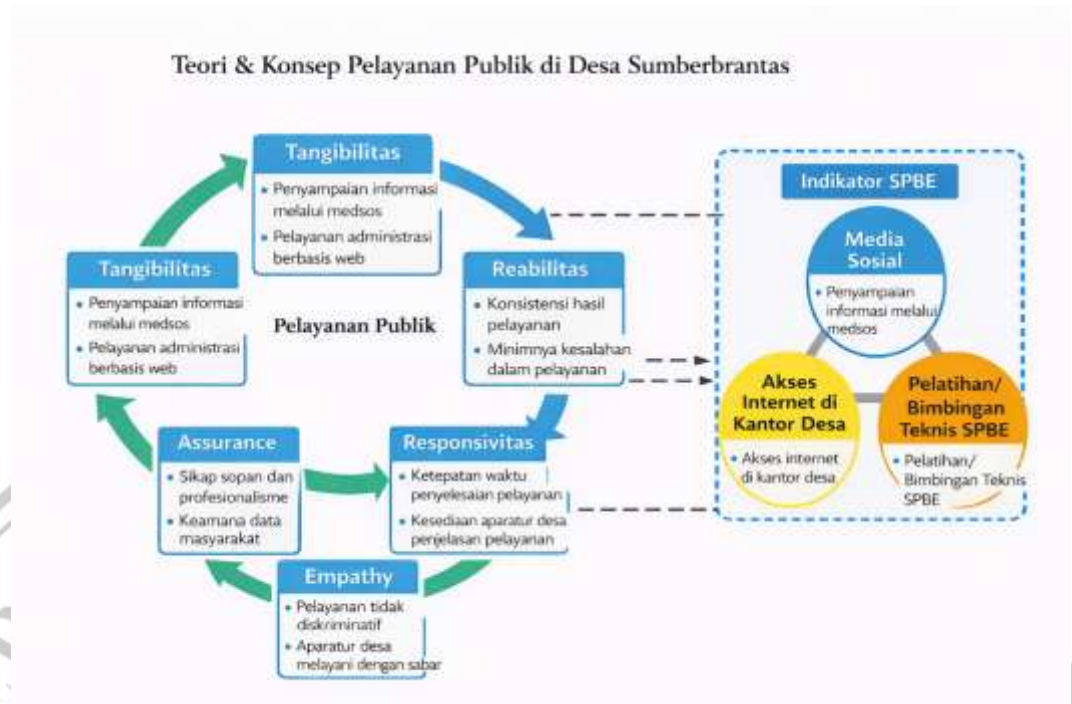
Penelitian ini adalah memberikan rekomendasi yang konkret dan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Sumberbrantas. Dengan mengevaluasi pelayanan publik setelah menerapkan teknologi, penelitian ini dapat memberikan panduan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat penggunaan teknologi, penelitian ini juga dapat membantu dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam implementasi teknologi dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberbrantas.

#### **1.4 Definisi Konseptual**

Menurut Misno (2021) definisi konseptual adalah definisi yang disimpulkan dari kajian teori terhadap suatu variabel yang sedang kita teliti. Atau juga definisi konseptual menjelaskan konsep-konsep variabel yang ada dalam penelitian kita. Definisi konseptual yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam membantu pelayanan publik di Desa Sumberbrantas yaitu:

**Gambar 1.1** Teori dan Konsep



*Sumber: dokumen pribadi penulis*

## 1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan suatu konsep penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi dalam proses administrasi, pelayanan publik, dan pengelolaan pemerintahan. SPBE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas kinerja pemerintah melalui pemanfaatan sistem digital. Konsep ini menempatkan teknologi bukan sekadar sebagai alat bantu administratif, melainkan sebagai instrumen strategis dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Budiarto, 2017).

Secara normatif, SPBE di Indonesia diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018), yang mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pengguna tersebut meliputi instansi pemerintah, aparatur sipil negara, masyarakat, serta pelaku usaha. Dengan demikian, SPBE tidak hanya berfokus pada digitalisasi internal

birokrasi, tetapi juga mencakup interaksi eksternal antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan inklusif.

Dalam perspektif administrasi publik, SPBE merupakan bagian dari implementasi konsep e-government yang menekankan perubahan pola kerja birokrasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital (Ayu & Juni, 2017). Penerapan SPBE menuntut adanya integrasi antar sistem, standarisasi proses pelayanan, serta kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, keberhasilan SPBE tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kapasitas institusi pemerintah dalam mengelola perubahan organisasi, membangun koordinasi lintas sektor, serta memastikan keberlanjutan sistem yang digunakan (Fitri M., 2020).

Dalam konteks pemerintahan desa, SPBE dapat dipahami sebagai upaya modernisasi tata kelola pemerintahan desa melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan administrasi, pengelolaan data kependudukan, penyebaran informasi publik, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Penerapan SPBE di tingkat desa diharapkan mampu memperpendek rantai birokrasi, mengurangi ketergantungan pada pelayanan manual, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, secara konseptual SPBE merupakan kerangka sistemik yang mengintegrasikan teknologi, tata kelola, dan pelayanan publik dalam satu kesatuan untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Deandlles Christover et al., 2023).

## 2. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses perubahan dari teknologi analog ke teknologi digital. Ini adalah proses mengubah informasi atau data tradisional menjadi format digital. Ini melibatkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kemudahan akses ke proses, atau aktivitas. Digitalisasi ialah suatu jenis media digitalisasi yang

proses mengubah media arsip tekstual menjadi media baru yang bisa dibaca oleh komputer (Budiarto, 2017).

Data atau informasi digital dapat dipresentasikan dalam bentuk teks, gambar, angka, dan suara yang membahas masalah tertentu. Lalu menurut Ayu & Juni (2017) digitalisasi adalah proses atau metode mengubah arsip konvensional, dalam berbagai jenis dan bentuk, menjadi arsip elektronik atau digital. Arsip digital ini dapat dihasilkan melalui alih media, yaitu dengan cara reproduksi atau pemindaian (scanning). Menentukan tujuan, menentukan apa yang akan digitalisasikan, memberikan pelatihan teknik khusus, memelihara arsip dan file dokumen, mendigitalkan dokumen, mengambil gambar, mengumpulkan metadata, memastikan kualitas penyimpanan preservasi data, memberikan akses untuk menggunakannya adalah semua tugas utama proses digitalisasi (Fitri M., 2020).

Tujuan digitalisasi meningkatkan kualitas layanan, digitalisasi mempermudah penyimpanan data, pekerjaan, komunikasi, dan akses ke informasi, sehingga masyarakat memiliki pengalaman yang lebih baik. Mempermudah Proses Administrasi Digitalisasi meningkatkan pengelolaan data, dokumentasi, dan pelaporan, sehingga proses administrasi dipercepat dan kesalahan manusia diminimalkan. Digital menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan transparan sehingga terwujud pemerintahan yang lebih baik (Deandlles Christover *et al.*, 2023).

### 3. Pelayanan Publik

Konsep untuk studi ini berdasarkan pada teori pelayanan publik, yang menyoroti krusialnya aksesibilitas, daya tanggap, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Lebih lanjut, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan regulasi, pengembangan, panduan, penyediaan sarana, jasa, dan elemen lainnya, yang dilaksanakan oleh aparat pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku (Prihartono & Tuti, 2023). Pelayanan publik memegang peranan vital dalam administrasi pemerintahan. Secara umum, berbagai pemangku

kepentingan memahami pelayanan publik sebagai layanan yang disediakan oleh entitas pemerintah. Seluruh barang dan jasa yang dikelola oleh pemerintah selanjutnya dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi salah satu tugas terpenting yang dilakukan pemerintah kepada masyarakatnya. Mendefinisikan layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengklasifikasikan tiga jenis layanan publik yaitu jenis pelayanan administrasi, jenis pelayanan barang, dan jenis pelayanan jasa (Mustanir et al., 2021).

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Menurut Rachman (2021) Penyediaan layanan kepada konsumen sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan dikenal sebagai kualitas layanan. Kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan berkelanjutan, kurangnya kerusakan atau kekurangan, memenuhi harapan pelanggan dari awal dan seluruh, melakukan semuanya dengan benar, dan kapasitas untuk memuaskan konsumen adalah semua indikator layanan publik berkualitas tinggi.

Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh orang, prosedur, produk, layanan, dan lingkungan sekitarnya. Ketika suatu layanan memenuhi atau di atas harapan pelanggan, itu dianggap berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan (Ismaniah & Lestari, 2021).

Menurut Rachman (2021) Terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi-dimensi tersebut juga berfungsi untuk menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

1. Tangibles adalah Layanan berkualitas tinggi di bidang administrasi, komputerisasi, ruang tunggu, dan pusat.
2. Reliability adalah kapasitas dan konsistensi untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
3. Responsiveness adalah Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap pelanggan.
4. Assurance adalah kemampuan aparatur desa dalam menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat melalui kompetensi, etika, dan kepatuhan terhadap aturan.
5. Emphaty adalah Pendekatan pegawai kepada pelanggan tegas tetapi penuh perhatian.

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah Layanan publik yang disampaikan kepada masyarakat tanpa cacat/kerusakan dan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan dianggap berkualitas tinggi. Untuk mengetahui pelayanan yang berkualitas maka dapat dilihat dari terpenuhinya atau tidaknya 5 dimensi kualitas pelayanan.

#### **4. Pemerintah Desa**

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pemerintah Desa sebagai pengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat lokal di dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pemerintah Desa dipimpin oleh Kepala Desa dan dibantu dengan Perangkat Desa. Pemerintah Desa mengelola masyarakat setempat dengan mempertimbangkan adat istiadat lokal yang diakui dan dihormati oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia. Struktur pemerintahan desa sendiri terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang diawasi oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2014 secara tegas memberikan mandat kepada Pemerintah Desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat (Milka & Monalisa, 2014). Selain itu, Pemerintah Desa

berkewajiban menjalankan pemerintahan yang demokratis, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga ketertiban, menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga bebas dari praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme). Tugas dan peran tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah desa sebagai bentuk akselerasi pelaksanaan implementasi pada pembangunan masyarakat yang makmur dan sejahtera (Chintary, V. Q., & Lestari 2016).

### **1.5 Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2010) Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian ialah suatu atribut, sifat, nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional mengacu pada cara konkrit dan terukur dalam mendefinisikan variabel atau konsep abstrak sebagai sesuatu yang dapat diukur atau diamati dalam konteks penelitian atau pengukuran. Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran (Wekke Suardi, 2019). Dengan demikian, para peneliti dapat mengukur dan mengamati fenomena secara obyektif. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang ada didalamnya dapat diukur dan berperan untuk mengukur variabel yang akan dipakai sehingga dapat dilihat indikator-indikator yang akan terjadi. Definisi operational dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Standart minimal layanan di desa sumberbrantas (SPM)
  - Penyampaian informasi melalui medsos
  - Pelayanan administrasi berbasis web
2. Reliabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas
  - Konsistensi hasil pelayanan
  - Minimnya kesalahannya dalam pelayanan

3. Responsivitas Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas
  - Ketepatan waktu penyelesaian
  - Kesiadaan aparaturn desa dalam penjelasan pelayanan
4. Assurance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas
  - Sikap sopan dan profesionalisme aparaturn desa
  - Keamanan data masyarakat
5. Empati Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas
  - Pelayanan tidak diskriminatif
  - Aparatur desa melayani dengan sabar
6. Indikator (SPBE)
  - Media sosial
  - Akses internet di Kantor Desa Sumberbrantas
  - Pelatihan/bimbingan teknis (SPBE)

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penggunaan teknologi dalam membantu pelayanan publik di Desa Sumberbrantas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan penjelasan yang terstruktur, akurat, dan realistis tentang objek penelitian serta untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan permasalahan atau hambatan yang sedang diselidiki di lapangan sesuai dengan topik penelitian ini (Wahyuni, 2022)

Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang diamati. Tujuannya adalah untuk memecahkan masalah fokus penelitian. Analisis dalam penelitian kualitatif tidak bergantung pada jumlah data, melainkan pada beragam pandangan yang muncul dari data yang dianalisis.

### **1.6.2 Subjek penelitian**

Subjek penelitian merujuk pada setiap orang maupun kelompok yang akan jadi fokusannya bagi peneliti untuk menggali data terkait penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan segenap perangkat

desa yang berkenan untuk mengawasi dan membantu menjawab hal yang akan diteliti. Selain aparatud desa, peneliti juga melibatkan masyarakat terutama yang berusia tujuh belas ke atas untuk menjawab serta memaparkan bagaimana dampak dari pemanfaatan yang dilakukan oleh pemerintah desa dan masyarakat juga terlibat sebagai pihak yang akan mengevaluasi pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk membantu pelayanan publik.

### 1.6.3 Sumber Data

#### a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama melalui berbagai metode seperti wawancara, survei, atau eksperimen. Jenis data ini dianggap paling autentik karena dihimpun langsung dari pihak atau kondisi yang diteliti, sehingga relevansinya dapat disesuaikan secara spesifik dengan kebutuhan penelitian. Contoh data primer antara lain hasil survei yang disusun peneliti, pengamatan langsung terhadap suatu peristiwa, maupun percakapan terstruktur dengan responden (Rahman, 2022).

Keuntungan menggunakan data primer adalah peneliti memiliki kontrol penuh terhadap proses pengumpulan data, dapat menyesuaikan pertanyaan atau variabel yang ingin diteliti, serta dapat memastikan keakuratan dan relevansi informasi yang diperoleh.

Adapun beberapa narasumber sebagai berikut:

**Tabel 1. 1** Nama Informan

No	Nama Informan	Instansi	Jabatan
1	Saniman	Pemerintah Desa Sumberbrantas	Kepala Desa
2	Agustinus Kurniawan	Pemerintah Desa Sumberbrantas	Kasi Umum
3	Ari Handayani, S.P.	Pemerintah Desa Sumberbrantas	Kasi Pelayanan

No	Nama Informan	Instansi	Jabatan
4	Sofyan	Pemerintah Desa Sumberbrantas	Kepala Dusun Krajan
5	Suwito	Pemerintah Desa Sumberbrantas	Kepala Dusun Lemah Putih
6	Sugiarto	masyarakat	warga

### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang sudah tersedia sebelumnya, hasil pengumpulan oleh pihak atau peneliti lain, dan dapat dimanfaatkan kembali untuk kepentingan penelitian yang berbeda. Dengan kata lain, data ini merupakan catatan historis yang telah dihimpun pada waktu lampau dan siap digunakan kembali dalam kajian baru (Rahman, 2022).

Sumber data sekunder dapat berupa publikasi, laporan, jurnal ilmiah, database, dan sumber informasi lainnya yang telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Data sekunder dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti penelitian, analisis, perbandingan, atau konfirmasi temuan. Keuntungan menggunakan data sekunder termasuk efisiensi waktu, biaya yang lebih rendah, dan akses data yang luas.

Berikut beberapa jenis dan sumber data yang dikumpulkan:

**Tabel 1. 2** Jenis dan Sumber Data Sekunder

No	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil Desa	Website Desa Sumberbrantas
2	Fitur Aplikasi	Aplikasi pelayanan Desa Sumberbrantas
3	Jurnal	Google Scholar

No	Jenis Data	Sumber Data
4	Artikel	Website
5	SK Kades	Pemdes

#### 1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menjadi tahap yang sangat menentukan dalam suatu penelitian, sebab tanpa proses pengelolaan data yang tepat, peneliti tidak dapat memperoleh informasi yang benar-benar mencerminkan standar yang dibutuhkan. Dalam konteks penelitian ini, metode yang digunakan untuk menghimpun data meliputi beberapa teknik berikut:

##### a. Observasi

Observasi itu sebenarnya adalah cara kita mengamati dan mencatat fenomena atau gejala yang sedang diteliti, seperti yang dijelaskan oleh Handayani (2020) Di sini, peneliti harus aktif banget memperhatikan dan menulis catatan tentang hal-hal seperti perilaku orang, kondisi sekitar, atau ciri-ciri khusus yang sedang diamati. Ada dua cara melakukannya: yang partisipatif, di mana peneliti ikut langsung terjun ke dalam kegiatan yang diamati, atau yang non-partisipatif, di mana peneliti cuma duduk sebagai pengamat tanpa ikut campur langsung.

##### b. Dokumentasi

Selama penelitian berlangsung, peneliti akan mendokumentasikan berbagai perjalanan penelitian dan sekaligus menjadi bukti bagi peneliti. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen, catatan, arsip, atau materi lainnya yang relevan dengan penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperkuat data secara komperhensif dan kuat dari terhadap penelitian. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian, dokumentasi untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara (Anggraeni, 2021).

##### c. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dikarenakan wawancara melibatkan

interaksi secara langsung antara peneliti dan responden dari daerah yang diteliti. Dalam wawancara, peneliti akan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehingga mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam. Wawancara itu pada dasarnya adalah pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi atau gagasan lewat proses tanya jawab, dengan tujuan utama untuk membangun pemahaman yang lebih dalam tentang topik tertentu (Wekke Suardi, 2019).

#### **1.6.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu metodologi komputasi yang dirancang untuk mengeksplorasi dan mengekstraksi informasi yang bermakna dari kumpulan data, demi mencapai sasaran penelitian yang telah ditetapkan. Setelah melalui proses analisis data, peneliti akan memperoleh informasi yang berharga untuk mendukung pengambilan keputusan. Menurut (Ishtiaq, 2019) yang diambil dari buku karya Creswell, J. W. analisis data kualitatif terdiri dari beberapa tahap yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan pertama adalah reduksi data, diikuti dengan penyajian data, dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan.

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

Tahap reduksi data, peneliti melakukan pengurangan atau penyaringan informasi. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi informasi penting atau poin kunci yang ditemukan selama penelitian lapangan. Data yang dikumpulkan dari lapangan kemudian diolah menjadi uraian atau laporan yang lebih terperinci.

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

Penelitian kualitatif dapat dilakukan pada penyajian data dalam bentuk teks naratif, grafik, dan matriks. Penyajian data berlangsung dalam bentuk narasi yang jelas setelah menganggap data yang diterima valid dan disajikan apa adanya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, flowchart, bagan atau hubungan antar kategori.

### **c. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian penelitian ini dilaksanakan di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Desa Sumberbrantas dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang relevan dengan tema penelitian, yaitu penerapan teknologi dalam pelayanan publik di wilayah pedesaan. Desa ini termasuk salah satu desa dengan potensi alam dan pertanian yang tinggi, namun menghadapi tantangan dalam transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemilihan Desa Sumberbrantas juga didasarkan pada adanya program desa digital yang mulai diterapkan oleh pemerintah setempat sebagai upaya mempercepat pelayanan administrasi, transparansi informasi, serta keterbukaan data publik. Melalui penelitian ini, peneliti berupaya memahami sejauh mana teknologi telah dimanfaatkan dalam mendukung sistem pelayanan publik, serta faktor-faktor sosial dan teknis yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

Dengan demikian, lokasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata dan kontekstual mengenai penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan desa dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat setempat.

### **d. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama periode bulan Juli hingga Desember 2024, bertepatan dengan masa aktif pelayanan publik berbasis teknologi di Desa Sumberbrantas. Rentang waktu tersebut dipilih karena pada periode ini pemerintah desa sedang melaksanakan berbagai program digitalisasi pelayanan dan pengelolaan administrasi masyarakat.

Tahapan penelitian meliputi observasi awal untuk memahami kondisi lapangan, wawancara dengan aparat desa dan masyarakat, serta dokumentasi kegiatan pelayanan publik yang menggunakan sistem digital. Waktu penelitian yang relatif panjang

diharapkan dapat memberikan data yang lebih komprehensif dan akurat mengenai efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Selain itu, waktu penelitian yang berkesinambungan memungkinkan peneliti untuk melihat dinamika perubahan perilaku aparat desa dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, serta menilai sejauh mana inovasi digital tersebut berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberbrantas.

**e. Penarikan Kesimpulan**

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan atau memvalidasi inferensi. Seiring berjalannya proses pengumpulan data penelitian, kesimpulan ditarik secara berkala. Karena kesimpulan awal berubah dalam jangka waktu tertentu ketika data tercium, kesimpulan awal dapat dikatakan reliabel kecuali ada bukti yang mendukung data tersebut. Selain itu, karena masalah penelitian, kesimpulan ini mungkin tidak menjawab pertanyaan pertama dalam penelitian kualitatif yang masih bersifat sementara dan keadaan lapangan yang tidak sesuai sehingga akan memicu mengembangkan hasil penelitian.