

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah pada layanan publik. Digitalisasi telah menjadi tren global dalam transformasi administrasi publik, yang diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses dan transparansi layanan publik di desa.

Teori *e-government* menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan akses terhadap layanan. Penerapan digitalisasi desa diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif yang selama ini memperlambat layanan kepada masyarakat. Dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pembangunan *E-Government*, perkembangan jaringan berbasis internet yang sedang berlangsung memainkan peran penting dalam mengintegrasikan sistem layanan publik, terutama dalam mendukung penyediaan layanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Peraturan tersebut merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang berbasis pengetahuan dan teknologi. Sebuah penelitian (Karatem et al., 2024) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* tidak memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan

Aru. Hal ini disebabkan oleh ketimpangan digital, keterbatasan infrastruktur, rendahnya pemahaman terhadap sistem layanan, resistensi terhadap perubahan, rendahnya kesadaran masyarakat, konflik kepemimpinan, serta tidak adanya peraturan yang baku dan stabil.

Banyak masyarakat yang masih memiliki literasi digital yang minim. Oleh karena itu, pemerintah menyelenggarakan program Digitalisasi Desa dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar memudahkan layanan dan meningkatkan pembangunan desa berkelanjutan melalui program ini. Menurut (Suyatna, 2019), desa digital adalah konsep yang menerapkan sistem layanan pemerintah, layanan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan konsep ini, desa yang terhubung dengan fasilitas internet menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan produktivitas masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan dan dapat menjangkau daerah terpencil untuk pembangunan berkelanjutan. Pemanfaatan aplikasi digital dalam proses administrasi publik dapat mempercepat dan mempermudah layanan kepada masyarakat. Program digitalisasi desa diposisikan sebagai variabel yang secara teoretis mampu mendorong peningkatan kualitas layanan publik, baik dari segi kecepatan, aksesibilitas, efisiensi, maupun transparansi dalam pemerintahan desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa digitalisasi merupakan bagian dari pembangunan dan pemerintahan desa. Sebuah studi oleh (Sari & Diana, 2024) menunjukkan bahwa

"pengguna internet di daerah pedesaan telah mengalami peningkatan yang signifikan, di mana persentasenya pada tahun 2021 sekitar 49,30 persen, yang kemudian meningkat menjadi 55,92 persen pada tahun 2022." Hal ini menunjukkan tren penggunaan internet yang serupa di berbagai wilayah Indonesia, yang menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak hanya terjadi di daerah perkotaan tetapi juga terus berkembang ke daerah pedesaan.

Fokus penelitian diarahkan pada pemanfaatan aplikasi digital desa yang digunakan oleh pemerintah Desa Kapar dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti layanan administrasi dalam pengelolaan kependudukan, penyampaian informasi, dan pengelolaan data desa berbasis digital.

Pengembangan penyelenggaraan layanan publik telah menjadi salah satu strategi utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Hal ini karena salah satu indikator utama tata kelola pemerintahan yang baik dapat diamati dari layanan publik berkualitas tinggi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengelola negara memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, serta dalam membangun tugas pelayanan bagi masyarakat (Irwan et al., 2021) dalam (Mustanir et al., 2020). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan layanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik merupakan indikator kunci dalam mencapai keberhasilan kinerja pemerintah. Subarsono mengartikan layanan publik sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Batubara, 2015).

Kualitas pelayanan publik adalah aspek penting dalam mewujudkan kepuasan publik terhadap kinerja suatu instansi. Untuk menilai apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan publik, diperlukan indikator yang jelas dan terukur. Mengacu pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam buku Manajemen Layanan Publik, 2023), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati. Kelima dimensi ini menjadi dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, sehingga instansi publik dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan publik.

Penelitian ini menunjukkan konsep *e-government*, yang secara teori dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik. Penelitian sebelumnya oleh Karatem et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* belum memberikan dampak yang signifikan akibat berbagai hambatan seperti infrastruktur yang terbatas dan rendahnya literasi digital. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital oleh masyarakat masih belum optimal dan banyak yang tidak

menyadarinya, sehingga layanan publik berbasis digital dikatakan telah diterapkan tetapi belum efektif.

Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak, menunjukkan bahwa digitalisasi desa telah berjalan dari tahun 2022, dilaksanakan melalui penggunaan aplikasi digital dalam layanan publik. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal karena beberapa kendala masyarakat, seperti kurang memahami penggunaan layanan digital serta keterbatasan literasi digital.

Penelitian tentang digitalisasi sebagian besar berfokus pada aspek umum seperti *e-government*, administrasi desa, atau dampak ekonomi, sementara penelitian yang secara khusus menelaah pengaruh penggunaan aplikasi digitalisasi desa terhadap kualitas layanan publik dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan masih terbatas, terutama di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan aplikasi digitalisasi desa dapat memengaruhi kualitas layanan publik, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan layanan, efisiensi, maupun kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Desa Kapar dengan judul "Pengaruh Aplikasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong".

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak?
2. Seberapa besar pengaruh digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak.
2. Untuk mengukur besarnya pengaruh digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kapar, Kecamatan Murung Pudak.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya tentang digitalisasi desa dan pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan berupa ilmu pengetahuan mengenai aplikasi digital desa dan layanan publik.

b. Bagi Pemerintah Desa Kapar

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi ataupun pengembangan program digitalisasi desa, khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

c. Bagi Masyarakat Desa Kapar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya literasi digital khususnya dalam hal pelayanan.