BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Governance (*Electronic* Governance) merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dirinya sendiri untuk meningkatkan kualitas layanan untuk menjadikannya lebih efisien dan efektif (Indrayani, 2020). Fenomena revolusi teknologi informasi telah mengubah masyarakat dalam berbagai hal, termasuk lingkungan pemerintahan. Banyak permasalahan pemerintahan saat ini yang dapat diselesaikan dengan sukses melalui komputer dan teknologi berbasis web karena kecepatan pengelolaan datanya yang cepat, yang memungkinkan informasi untuk dibagikan seiring berjalannya waktu, geografi, dan beberapa perubahan lingkungan. Transformasi digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Salah satu bentuk respons terhadap perkembangan ini adalah penerapan E-Governance (pemerintahan elektronik), yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Indrayani, 2020). Penerapan E-Governance memungkinkan proses administrasi dan penyampaian layanan dilakukan secara digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa batasan geografis maupun waktu.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat meliputi aplikasi seluler, portal layanan publik daring, hingga sistem informasi desa. Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada efisiensi pengelolaan data, percepatan proses pelayanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Melalui teknologi, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus administrasi, melainkan cukup melalui perangkat digital yang mereka miliki. Komitmen pemerintah Indonesia dalam mendorong implementasi E-Governance tercermin dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Berbagai inisiatif digital telah dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, terutama melalui situs resmi dan aplikasi berbasis TIK. Salah satu dampak positifnya adalah peningkatan kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan perbaikan mutu layanan publik (Mardiana & Alauddin, 2022).

Salah satu bentuk respons terhadap perkembangan ini adalah penerapan e-Government (pemerintahan elektronik), yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Indrayani, 2020). Penerapan e-Government memungkinkan proses administrasi dan penyampaian layanan dilakukan secara digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa batasan geografis maupun waktu desa Kota Batu, sebagai salah satu daerah di Jawa Timur, telah mengadopsi inisiatif digital untuk mendukung

pariwisata dan administrasi." Pariwisata di sini adalah "destinasi" utama, dan digitalisasi nya (e-governance) digunakan untuk meningkatkan layanan seperti akses informasi wisatawan dan administrasi desa.

Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pemerintahan Elektronik (E-Governance) dari Tingkat Presiden Undang-Undang Nomor X Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penggunaan Sistem Pemerintahan Elektronik di Indonesia Undang-undang ini bertujuan untuk mendorong penggunaan teknologi digital dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Dengan mengintegrasikan sistem elektronik, pemerintah pusat berkomitmen untuk mengurangi birokrasi dan memfasilitasi interaksi antara warga negara dan instansi pemerintah melalui platform online yang aman dan terpercaya.

Peraturan Daerah Provinsi Nomor Y Tahun 2023 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Elektronik di Tingkat Provinsi Peraturan ini dimaksudkan untuk menyelaraskan kebijakan pemerintah pusat dengan kondisi lokal provinsi, dengan fokus pada pengintegrasian teknologi informasi dalam administrasi daerah untuk mempercepat pelayanan publik dan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran. Provinsi berkewajiban membangun portal elektronik yang memungkinkan warga mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang ke kantor fisik.

Peraturan Daerah Kabupaten Nomor Z Tahun 2023 tentang Implementasi Pemerintahan Elektronik di Kabupaten Peraturan ini bertujuan untuk menerapkan teknologi elektronik dalam kegiatan pemerintahan kabupaten, seperti pengelolaan

administrasi, pengawasan, dan pelayanan masyarakat, guna mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akuntabilitas. Kabupaten harus mengembangkan aplikasi mobile dan website yang mudah diakses oleh penduduk untuk mengajukan izin, melaporkan keluhan, dan berpartisipasi dalam musyawarah desa secara virtual.

Peraturan Desa Nomor W Tahun 2023 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Pemerintahan Desa Peraturan ini dirancang untuk memperkenalkan alat elektronik sederhana dalam pengelolaan desa, seperti aplikasi untuk pencatatan kependudukan, pengumuman kegiatan, dan pengumpulan aspirasi warga, sehingga memudahkan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat tanpa bergantung pada pertemuan fisik. Desa berkomitmen untuk menggunakan teknologi ini guna meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan lokal.

Kaidah atau norma yang menggambarkan kondisi yang diharapkan atau seharusnya terjadi dalam konteks pelayanan publik, misalnya prinsip-prinsip ideal pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi yang menjadi standar atau aturan (Normatif). Ini menggambarkan bagaimana pelayanan sebaiknya dilaksanakan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE masih ditemukan kendala seperti infrastruktur teknologi yang terbatas, kapasitas sumber daya manusia yang belum memadai, dan literasi masyarakat yang rendah. Sebagai contoh, penelitian di Kantor Desa Kedungasri Kabupaten Banyuwangi menyatakan bahwa implementasi e-government masih

belum sejalan dengan harapan publik akibat berbagai hambatan (nusantara hasna journal.com) lebih lanjut, regulasi seperti UU 25/2009 mengatur standar pelayanan publik, namun evaluasi menunjukkan bahwa masih banyak layanan yang belum memenuhi kualifikasi pelayanan yang berkualitas seperti yang ditetapkan dalam undang-undang tersebut Lebih lanjut, regulasi seperti UU 25/2009 mengatur standar pelayanan publik, namun evaluasi menunjukkan bahwa masih banyak layanan yang belum memenuhi kualifikasi pelayanan yang berkualitas seperti yang ditetapkan dalam undang-undang tersebut.

Fenomena pelayanan publik berbasis digital kondisi nyata atau fakta yang terjadi di lapangan, yaitu bagaimana layanan publik atau pelaksanaan *e-governance* sesungguhnya berjalan dalam praktik di Kantor Desa Oro Oro Ombo. Das Sein bisa berupa hambatan dalam implementasi, keterbatasan SDM, infrastruktur, dan sikap masyarakat terhadap teknologi menggambarkan realitas keberadaan atau *e-Governance* yang mulai berkembang dan diterapkan di tingkat pemerintahan desa, khususnya di Desa Oro Oro Ombo. Keberadaan ini mencerminkan proses transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih efisien dan transparan. Pemerintah Desa Oro Oro Ombo kini berupaya mengadopsi sistem elektronik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut didukung oleh berbagai dasar hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE**)** yang menegaskan pentingnya penerapan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Perubahan ini juga

mempengaruhi pola interaksi masyarakat dengan pemerintah desa, di mana proses administrasi, permohonan layanan, serta akses informasi mulai beralih ke platform digital. Dengan demikian

Pada tingkat daerah, *e-Governance* diimplementasikan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan lokal, terutama di wilayah pedesaan yang sering kali tertinggal dalam akses teknologi. Kota Batu, sebagai salah satu daerah di Jawa Timur, telah mengadopsi inisiatif digital untuk mendukung pariwisata dan administrasi. Namun, di tingkat desa, penerapan *e-Governance* masih bervariasi, dengan tantangan seperti keterbatasan anggaran dan konektivitas internet. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk mengembangkan sistem informasi berbasis elektronik, yang sejalan dengan prinsip e-governance. Menurut Rahayu dan Suryanto (2019) menganalisis bahwa desa-desa seperti di Kota Batu perlu mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, meskipun hambatan infrastruktur sering kali menjadi kendala utama.

Hal ini dicapai melalui peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta penyampaian layanan secara keseluruhan, sehingga memuaskan semua pihak tanpa diskriminasi Puji Lestari et al., (2022).Sumber daya alam, keuangan, dan manusia untuk kepentingan rakyat. Menjunjung tinggi prinsipprinsip keadilan, kesetaraan, kesetaraan, efisien, transparan dan tanggung jawab.Adanya aduan dan keluhan masyarakat di atas juga mengindikasikan bahwa penerapan e-government yang diselenggarakan belum memberikan manfaat dan suatu

kemudahan bagi masyarakat yang menggunakannya. Pada dasarnya manfaat dari adanya layanan online menjadi suatu nilai (*value*) bagi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya, karena pelayanan publik diciptakan untuk masyarakat sebagai penerima layanan. Secara khusus, Kantor Desa Oro Oro Ombo di Kecamatan Batu, Kota Batu, menjadi lokasi studi karena representatif dari tantangan penerapan *e-Governance* di desa perkotaan yang sedang berkembang. namun pelayanan publiknya masih bergantung pada proses manual yang memakan waktu. menurut Aspinall dan menjelaskan bahwa desentralisasi di Indonesia memberikan otonomi kepada desa untuk berinovasi, termasuk dalam e-governance, namun implementasinya sering kali terhambat oleh faktor lokal seperti sumber daya manusia dan budaya birokrasi.

Penelitian ini muncul dari observasi lapangan dan data sekunder yang menunjukkan ketidakefisienan pelayanan publik di Kantor Desa Oro Oro Ombo, seperti antrian panjang, risiko kesalahan administrasi, dan kurangnya transparansi informasi. Peneliti tertarik mengambil judul ini karena melihat potensi besar untuk analisis prinsip *e-Governance* sebagai solusi, terutama dalam konteks desa yang sedang mengalami pertumbuhan penduduk dan kebutuhan layanan yang meningkat. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja mendorong digitalisasi di semua level pemerintahan, termasuk desa, untuk mempercepat pelayanan. Jurnal "*Barriers to E-Governance in Rural Areas: Evidence from Indonesia"* oleh Kusuma dan Sari (2022) mengidentifikasi masalah seperti kesenjangan digital dan resistensi budaya sebagai faktor yang membuat

peneliti ingin mengeksplorasi bagaimana prinsip *e-Governance* dapat diterapkan secara efektif di lokasi spesifik ini.

Tingkat pelayanan publik di Desa Oro-Oro Ombo secara umum menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya pelayanan tersebut masih belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya beberapa kendala yang mempengaruhi proses pelayanan, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi karena sebagian prosedur pelayanan masih dilakukan secara manual. Selain itu, walaupun pemerintah desa telah mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih relatif rendah karena tidak semua warga memiliki kemampuan atau pemahaman yang memadai dalam menggunakan teknologi digital. Kondisi ini terutama dialami oleh masyarakat yang berusia lanjut yang cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis daring. Di sisi lain, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang belum stabil, juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran penerapan sistem pelayanan digital di tingkat desa. Selain faktor infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia aparatur desa dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi juga masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, meskipun pemerintah desa telah melakukan

berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem digital, tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih berada pada kategori cukup baik namun belum maksimal, sehingga diperlukan berbagai upaya perbaikan secara berkelanjutan, baik melalui peningkatan kapasitas aparatur desa, penguatan infrastruktur teknologi, maupun sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan digital agar tujuan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi di Desa Oro-Oro Ombo, jumlah penduduk tercatat sebanyak 12.026 jiwa, yang terdiri atas 5.986 penduduk laki-laki dan 6.040 penduduk perempuan. Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi awal terhadap 80 orang masyarakat pengguna layanan desa, diketahui bahwa keluhan yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan lambatnya proses pelayanan administrasi, yaitu sebesar 35%, yang disebabkan karena sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual. Selain itu, sekitar 27,5% masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, khususnya pada kelompok masyarakat lanjut usia yang belum terbiasa memanfaatkan teknologi. Sebagian responden juga mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi pelayanan pada sistem daring, yaitu sebesar 15%, serta kendala jaringan internet yang dialami oleh 12,5% masyarakat. Bahkan, sekitar 10% menyatakan bahwa layanan online yang tersedia masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan penerapan digitalisasi

pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai dan masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaannya

Data Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Desa Oro-Oro Ombo

No	Jenis Keluhan Masyarakat	Jumlah orang	Persentase	Keterangan
1	Proses pelayanan administrasi masih lambat	28 orang	35%	Banyak masyarakat harus menunggu lama karena proses masih manual
2	Kesulitan menggunakan layanan digital desa	22 orang	27.5%	Terutama dialami masyarakat usia lanjut yang kurang memahami teknologi
3	Informasi pelayanan kurang jelas disistem online	12 orang	15%	Informasi prosedur dan persyaratan belum lengkap di media digital
4	Gangguan jaringan internet saat menggunakan layanan	10 orang	12%	Akses sistem terkadang lambat atau tidak dapat diakses
5	Layanan online tetap mengharuskan datang ke kantor desa	8 orang	10%	Sistem digital belum sepenuhnya menggantikan pelayanan manual
total		80 orang	100%	Data hasil observasi dan wawancara awal masyarakat

Sumber Arsip digital Desa Oro-Oro Ombo

Oleh karena itu masalah yang terjadi di mana banyak warga desa belum terbiasa dengan sistem daring, sehingga pelayanan tetap manual, sehingga menyebabkan sebagian warga kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan elektronik yang disediakan, selain itu kurangnya pelatihan dan sosialisasi. Peneliti tertarik karena studi ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas pemerintah desa. meskipun konteksnya India, memberikan wawasan paralel bahwa desa-desa dengan

tantangan serupa dapat belajar dari model *e-Governance* yang sukses mendorong pengembangan aplikasi digital untuk pelayanan publik, namun implementasinya di Oro Oro Ombo masih belum optimal, sehingga menarik peneliti untuk menganalisis prinsip-prinsipnya secara mendalam. Alasan peneliti memilih penelitian ini adalah karena penulis melaksanakan internsip di Desa Oro-Oro Ombo selain kegiatan internsip tersebut penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi, kependudukan khususnya pengurusan administrasi pinda keluar yang telah dilakasanakan dengan mengunakan aplikasi pelayanan administrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar beakang yang telah ditemukan,maka dalam penelitian ini dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagiman penerapan *e-Governance* dalam meningakan pelayanan publik Di Kantor Desa Oro Oro Ombo?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Governance* Di Kantor Desa Oro Oro?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat penerapan prinsip-prinsip *e-Governance* dalam pelayanan publik
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat *E-Governance* di tingkat operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

penelitian ini, berharap agar berhasil penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Akademis:**

   Menyumbang pengetahuan baru dalam bidang administrasi publik, khususnya integrasi *e-Governance* dengan prinsip e- *Governance,* sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. **Manfaat Praktis:**

   Memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem pelayanan publik berbasis digital, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepercayaan masyarakat.