

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pada era digital seperti sekarang ini, banyak sekali terjadi perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan yang sering kita rasakan yaitu perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi. Kemajuan dan perkembangan yang terjadi dalam bidang komunikasi dan informasi saat ini di dukung oleh beberapa kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern. Kemajuan teknologi tersebut, membuat hal-hal yang dulunya rumit dan sekarang menjadi lebih efektif dan efisien akan tetapi dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern tersebut, juga dapat menciptakan kesempatan-kesempatan baru dalam bidangnya, seperti mempermudah berhubungan dengan orang lain dari jarak jauh, memperluas pengetahuan, dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. kemajuan teknologi komunikasi dan informasi seperti sekarang ini, terjadi dikarenakan hampir seluruh lapisan masyarakat tidak dapat lepas dari media komunikasi. Dengan adanya aplikasi kentongan online di desa mengen , kebutuhan informasi masyarakat tentunya akan lebih mudah diakses dari manapun tempatnya tanpa mengenal batas ruang dan waktu.

Dari kenyataan yang sebenarnya, agar audience juga lebih terdidik Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern ini sangat berdampak luas di berbagai aspek , seperti pada aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lainnya. Jika melihat era global saat ini manusia dihadapkan pada tantangan dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Tucker (2001) dalam (Surya, 2016:2) mengidentifikasi adanya sepuluh tantangan di abad 21 yaitu: (1) kecepatan (speed); (2) kenyamanan (convidence); (3) gelombang generasi (Age wave); (4) pilihan(choice); (5) ragam gaya hidup (life style); (6) kompetisi harga (discounting); (7)pertambahan nilai (value added); (8) pelayanan pelanggan (customer service); (9)teknologi sebagai andalan (techno age) dan; (10) jaminan mutu (quality control). Hal ini berkaitan dengan tuntutan

persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan dengan lebih efektif dan efisien. Tuntutan era globalisasi ini menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Kondisi pelayanan publik yang demikian menjadikan tantangan-tantangan abad 21 terkait perkembangan teknologi informasi dirasa relevan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menghilangkan prosedur pelayanan yang berbelit dan lambat melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan. berarti dibutuhkan sebuah perubahan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya pungli dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma Good Governance. Komponen utama untuk menyukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggung jawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya.

pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. bahwa dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik ( good governance ), bersih dan profesionalitas pelayanan publik untuk mewujudkan kuat dan bersih serta untuk mewujudkan pengelolaan data dan informasi yang valid dan terpercaya, Bahwa dalam rangka efektifitas dan eifeisen organisasi perangkat

daerah yang dapat menunjang pemerintaahan berbasis kinerja dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna optimalisasi pelayanan pada masyarakat serta mengoptimalkan data yang tersebar disetiap organisasi perangkat daerah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang tertera dalam uud No. 25 tahun 2009.

SPBE, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. tentang Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional sebagai salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Yang sesuai dengan pelayanan di desa UU No. 6/2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat desa. Dengan demikian warga Desa akan semakin dekat dengan penyelenggara layanan yaitu Pemerintah Desa yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat,

perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan di desa

Berangkat dari latar belakang mengenai kebutuhan pelayanan publik berbasis digital, disertai dengan adanya tuntutan masyarakat desa Berdasarkan dan adanya perkembangan teknologi yang tidak lepas dari segala aktivitas masyarakat desa, desa mengem kecamatan tamanan kabupaten bondowoso menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi ( TIK ) kentongan online pada aplikasi yang berada di playstore . maka peneliti ingin untuk meneliti tentang pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan oleh desa mengem kecamatan tamanan kabupaten bondowoso.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada dasarnya penelitian ini dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Masalah dapat digambarkan sebagai suatu perasaan keingintahuan, kegundahan dan kebingungan yang timbul akibat adanya tidak jelasan atas suatu fenomena yang terjadi. Menurut Silalahi (2012:44) masalah adalah perasaan yang tidak menyenangkan dan sulit atas suatu kondisi atau fenomena tertentu. masalah penelitian dapat muncul akibat adanya keingintahuan, keraguan, kesangsian, kebingungan atas adanya suatu fenomena. Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti, maka muncul rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis digital di Desa Mengem, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis digital di Desa Mengem, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Tujuan penelitian ini merupakan hasil yang ingin dicapai atas jawaban rumusan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan berbasis digital di desa mengen kecamatan tamanan kabupaten bondowoso.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis digital di desa mengen kecamatan tamanan kabupaten bonodowoso.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian dilakukan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai maka dapat memberikan manfaat bagi penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis bagi ilmu pengetahuan.

Dapat menambah khasanah dan literatur penelitian mengenai penerapan e- governance terutama dalam bidang Pelayanan Publik

- b. Manfaat praktis bagi pemerintah

Dapat dijadikan masukan positif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang tidak hanya di tingkat desa saja tetapi dapat dikembangkan secara menyeluruh di desa lainnya .

- c. Manfaat bagi masyarakat.

Diharapkan mampu menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca atau masyarakat desa, terkait pelayanan kantong digital Sehingga masyarakat desa dapat mengerti cara dan prosedur dalam memanfaatkan layanan yang ada.