

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Digitalisasi merupakan kemajuan yang pesat dalam dunia industri TI dan komunikasi, dan tugas utamanya adalah membantu manusia memecahkan berbagai macam masalah saat ini. Tata kelola global berkembang pesat dengan dinamika yang terjadi di dalam dan luar negeri. Indonesia merupakan negara berkembang yang mewujudkan tata kelola pemerintah menjadi hal yang tidak bisa dihindari lagi. Pergeseran arus dari sistem tradisional ke sistem modern di bawah pengaruh arus moderat yang kuat dan terjadi dalam tata kelola serta dinamika di negara-negara maju. Perubahan dalam cara penyampaian layanan dan bentuk platform baru untuk interaksi langsung dengan komunitas. Sektor publik berupaya membuat penyampaian layanan lebih efisien melalui transformasi digital ini. Sebagian besar perubahan ini ditujukan untuk memindahkan penawaran layanan dari offline ke online.

Sebagian besar transformasi digital dipandang menjadi perubahan kultur yang perlu dilakukan di suatu organisasi. Pemakaian alat digital akan mengubah versi pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan membagikan layanan, namun juga dapat mempunyai implikasi yang luas, termasuk mengganti bentuk dan budaya organisasi, maupun menyangkut dan menggabungkan penduduk negara dan firma lainnya. Sementara berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), interaksi sosial antar manusia telah berubah. Kemudahan akses informasi baik lokal maupun global, masyarakat bertransformasi menjadi masyarakat berpengetahuan. Proses pengambilan keputusan pemerintah yang lebih baik tidak hanya menerjemahkan kebijakan yang lebih baik, tetapi juga ke dalam nilai-nilai publik yang unggul seperti keamanan, keselamatan, akuntabilitas dan transparansi. (Wicaksono, 2021)

Pemerintah berusaha untuk melayani warganya dengan lebih baik, proses pelayanannya cepat dan selesai dalam waktu tertentu dalam otomatis sistem terus berusaha berinovasi untuk memberikan layanan dan mekanisme layanan yang lebih baik (Adawiyah, 2018). Pemerintah juga membutuhkan sistem pelayanan yang efektif untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Perkembangan zaman saat ini pemerintah memiliki akses ke semua informasi melalui *smartphone*. Pemerintah

melihat hal ini menjadi kesempatan untuk menyediakan pintu pelayanan publik yang efektif melalui penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yang disebut *e-government*. Langkah untuk mendukung kebijakan pembangunan berkelanjutan adalah penerapan e-government, dengan tujuan agar lembaga pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih baik. Seluruh sektor pelayanan publik termasuk dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik menggunakan *artificial intelligence* (Angin, 2021). Keterkaitan ini membutuhkan komitmen pemerintah yang cukup kuat untuk memulai dan menginisiasi hal-hal baru di birokrasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membagikan solusi untuk membangkitkan kinerja pelayanan publik berbasis tata kelola yang lebih baik. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah memenuhi kepuasan masyarakat ketika apa yang diberikan pemerintah sesuai dengan harapan (Supriyanto, 2016). Indonesia pernah menduduki peringkat ke-70 dalam *Electronic Government Development Index* (EGDI). Kendati demikian, posisi Indonesia di EGDI sangat fluktuatif, dan cenderung menurun hingga menduduki peringkat 107 pada 2018, dan terakhir naik menjadi peringkat 88 dalam laporan EGDI 2020.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Infrastruktur Elektronik Pemerintah (SPBE) berdasarkan Pasal 1 ayat 1 memutuskan terkait penyelenggaraan SPBE pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pelaksanaan layanan e-government atau SPBE tidak hanya dianggap laksana jenis peralihan operasional instansi pemerintah dari sistem manual ke sistem berbasis komputerisasi atau online. Namun secara filosofis, penerapan *e-government* merupakan salah satu wujud kerja birokrasi ketika ada distorsi dinamis dalam lingkungan eksternal organisasi atau ketika perubahan diperlukan. (Peraturan Presiden RI, 2018)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengartikan pemakaian teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintahan. Definisi lain dari SPBE adalah wujud upaya pemerintah untuk meningkatkan kemitraan antara warga dan sektor publik. Instansi pemerintah mulai menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih baik pada publik, membangkitkan hubungan dengan bisnis dan industri, dan meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Sebelum adanya Sistem Infrastruktur

Pemerintahan Elektronik (SPBE), interaksi antara masyarakat dan pemerintah biasanya terjadi di instansi pemerintah. Namun, perkembangannya mengarah pada akses langsung ke layanan pemerintah secara online. (Arief, & Yunus Abbas, 2021)

Jawa Timur menjadi provinsi dengan jumlah instansi pemerintah terbesar dengan skor SPBE di bawah target nasional pada akhir tahun 2021, 23 instansi pemerintah dengan skor indeks di bawah 2,6. Semua otoritas pusat dan daerah menerima hasil evaluasi nilai SPBE. Hasil evaluasi SPBE dituangkan dalam Kepmen PANRB No. 1503/2021 untuk hasil penilaian SPBE kementerian dan pemerintah daerah tahun 2021 (KEMENPAN-RB, 2021). Hasil evaluasi menghasilkan Indeks SPBE sebesar 2,24 dari target Indeks SPBE yang ditetapkan sebesar 2,6. Penilaian dilakukan di 425 provinsi, kabupaten, dan kota di 92 kementerian dan 33 provinsi di seluruh Indonesia. Hasil skor SPBE tentunya menunjukkan kematangan implementasi SPBE di instansi pemerintah. Berbagai aspek pelaksanaan SPBE di instansi pemerintah perlu ditingkatkan dan diperkuat untuk memastikan pelaksanaan SPBE berjalan sesuai dengan tujuan SPBE. (SPBE, 2022)

Inovasi yang meningkatkan kualitas juga diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Inovasi ini bisa disebut strategi baru atau kombinasi dari yang lama dan baru yang dapat mengatasi masalah atau memberikan opsi otomatis baru bagi pemerintah untuk lebih memajukan publik dan mengelola dampaknya. Penggunaannya yaitu sektor publik dan pejabat negara yang berperan dalam pelaksanaan misi nasional. Inovasi dalam konteks ini tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk khusus. Inovasi dan layanan organisasi tidak hanya didasarkan pada produk yang tidak terlihat, tetapi juga pada perubahan subyektif, yaitu antara divisi organisasi dan mitranya.

Salah satu inisiatif inovasi Pemerintah Kabupaten Jember tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 61 Tahun 2021 yaitu penggunaan sertifikat elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) yang diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui server Layanan Komunikasi dan Informatika, meliputi tingkat kecamatan dan desa di Kabupaten Jember. Layanan elektronik ini sejalan dengan program Bupati untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat transisi menuju desa digital. Keberadaan SIMPEDA

menarik teknologi yang terus berkembang akan mempermudah pengurusan beragam permintaan pelayanan administrasi. Munculnya inovasi pada aplikasi SIMPEDA yang sudah menggunakan layanan tanda tangan elektronik (TTE) kini dapat dijalankan secara online, dengan harapan membuat layanan lebih hemat waktu dan biaya serta lebih aman, legal dan ramah lingkungan.

Aplikasi SIMPEDA ini belum seluruh desa mengaksesnya, namun hampir 50 persen atau 17 kecamatan di Jember saat ini sudah bisa menerapkan aplikasi ini. Desa Balung Lor merupakan salah satu desa yang memanfaatkan inovasi tersebut, sebelum Desa Balung Lor menggunakan aplikasi SIMPEDA pelayanan masih dilakukan secara manual. Desa Balung Lor saat ini sudah merubah sistem pelayanannya menjadi sistem berbasis digital dengan memanfaatkan inovasi dalam aplikasi SIMPEDA tersebut. Inovasi ini merupakan terobosan baru yang dapat di manfaatkan di tingkat desa, mengingat pelayanan di desa yang masih berbelit-belit, pelayanan yang memakan waktu lama, dan penumpukan dokumen atau arsip yang begitu banyak karena masih dilakukan secara manual. Masyarakat biasanya juga masih harus menunggu kepala desa untuk mendapatkan tanda tangan, belum lagi ketika kepala desa sedang dinas di luar kota masyarakat masih harus menunggu lebih lama, akibatnya masyarakat sering bolak-balik untuk mendapat tanda tangan di Balai Desa. Transformasi digital di desa sangat dibutuhkan untuk mengurangi keresahan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang rumit.

Berlandaskan fenomena diatas tujuan penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi bagaimana transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya program Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA), khususnya di Desa Balung Lor, Kecamatan Balung. Desa Balung Lor dipilih karena termasuk desa pertama di Kecamatan Balung yang menggunakan Sistem Manejemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) sehingga dapat memberikan contoh kepada desa-desa lain untuk menggunakan aplikasi SIMPEDA sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik ditingkat desa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana proses transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya program SIMPEDA di desa Balung Lor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana proses transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya program SIMPEDA di desa Balung Lor.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

### **a. Manfaat Akademis**

Bagi program studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini sebagai referensi dan literasi untuk mahasiswa dalam penelitian selanjutnya khususnya mengenai inovasi transformasi digital.

### **b. Manfaat Praktis**

Secara praktis, bagi pemerintah Kabupaten Jember penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan inovasi dalam program aplikasi SIMPEDA di Kabupaten Jember.