

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital saat ini berkembang pesat dan semakin modern, digitalisasi diterapkan pada bagian kehidupan kita yang merubah cara hidup kita di berbagai aspek. Transformasi digital umumnya digunakan pada bidang bisnis dimana setiap teknologi terbaru dapat menciptakan model pembaruan pada bisnis itu sendiri sehingga menghasilkan pendapatan.

Organisasi yang mampu menghasilkan transformasi digital akan membentuk pola pikir, cara kerja, dan budaya untuk menyetarakan metode baru kehidupan sehingga menghasilkan pengalaman digital yang relevan, dimana pengalaman tersebut memberikan hal-hal yang diinginkan setiap orang. Pengoperasian digital juga sebagai suatu hal yang harus dimiliki dalam menerapkan transformasi digital dimana suatu organisasi harus responsif saat memberikan pengalaman dan layanan, selain itu inovasi digital juga salah satu yang sering dilakukan untuk membentuk kreatifitas sehingga dapat fokus membentuk keberhasilan. Transformasi digital adalah bentuk penerapan proses yang dimiliki pada suatu organisasi untuk mengimplementasikan teknologi digital di semua aspek. Pada proses yang dilakukan ini dapat merubah cara suatu organisasi memberikan pelayanan kepada publik atau pihak lain. (Suwatno, 2021)

Transformasi digital kini menjadi hal yang penting bagi suatu organisasi yang memiliki visi untuk selalu berkembang. Sesuai dengan penyebutannya, dilansir dari website Amazon Web Series definisi Transformasi Digital adalah suatu proses untuk menerapkan teknologi digital sebagai upaya meningkatkan, memperbarui, dan juga sebagai pelopor suatu proses baru. Jika suatu organisasi kuat dalam mendukung transformasi digital, dapat dipastikan organisasi tersebut akan mendapatkan keunggulan serta kualitas yang menjadikan posisi organisasi sukses dalam jangka panjang. Kemampuan transformasi digital dianggap penting ketika kemampuan yang dimiliki suatu organisasi dapat berinovasi, beroperasi, serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik akan digitalisasi dengan

baik. Dengan adanya transformasi digital pastinya hal tersebut menawarkan keuntungan atau *output* yang positif antara lain yakni setiap pekerjaan menjadi sederhana prosesnya dan menghilangkan penghalang operasional, serta meningkatkan efisiensi. Dalam suatu organisasi Transformasi digital menguntungkan dalam hal konektivitas yang sangat luas pada seluruh sistem, selain itu juga dapat meningkatkan pekerjaan seperti pelaporan data. Mengembangkan teknologi digital yang kuat dan diterapkan dengan baik sangat penting untuk proses mengembangkan transformasi digital yang sukses.

Terdapat beberapa pertimbangan saat proses pengalihan teknologi lama menuju teknologi baru, maka dari itu penting untuk dilakukan evaluasi saat menjalankan proses tersebut. Hasil akhirnya mungkin terasa masih jauh atau prosesnya terasa berjalan lambat, namun tanpa adanya sikap dasar diatas maka tidak akan ada pondasi yang kuat. Hal ini dilakukan dengan tahapan sesuai strategi yang bijak supaya mendapatkan hasil digital yang dinilai matang. (Michael Barnes, 2024)

Pemerintahan di Indonesia mendukung kebijakan Transformasi digital untuk menyokong masyarakat berbagai kalangan supaya memanfaatkan teknologi digital dengan sebaik-baiknya. Era saat ini memanfaatkan perkembangan digital perlu ditingkatkan untuk mendukung kemajuan Negara melalui daya saing yang kuat pada bidang teknologi digital itu sendiri. Perlu diketahui, pemerintah telah membuat susunan arah transformasi digital tahun 2024. Langkah konkrit tersebut diambil untuk mewujudkan Indonesia menuju digital.

Zaman modern mengusung trend digital menjadi salah satu fokus utama Pemerintah khususnya WANTIKNAS atau singkatan dari Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mewujudkan Transformasi Digital secara nasional. Dengan adanya pernyataan mutlak tentang teknologi digital, akan tetapi transformasi digital tidaklah hanya tentang sebuah teknologi namun harus memperhatikan komponen aspek sosial seperti kebudayaan yang ada pada masyarakat. Dengan adanya teknologi yang modern dan mudah diakses, maka

saat itu pula menumbuhkan transformasi digital pada masyarakat. (Muhlisidina et al., 2022)

Sama halnya pengalaman baru pada umumnya, setiap orang memerlukan sebuah persiapan supaya dalam mengoperasikan teknologi tersebut dapat digunakan secara maksimal sehingga dapat banyak orang merasakan manfaatnya dan mengurangi kemungkinan hal-hal yang tidak diinginkan seperti. Oleh karena itu dalam proses transformasi digital ini masyarakat perlu dikawal kesiapannya supaya tidak tertinggal akan teknologi yang terus berkembang. Dalam menghadapi transformasi digital, kesiapan masyarakat dapat dilihat melalui dua hal antara lain yakni kesiapan Teknis dan kesiapan Preventif. Kesiapan teknis dijelaskan bahwa suatu proses yang meliputi pemahaman dalam menggunakan perangkat.

Dalam penggunaan yang baik dan merasakan pemanfaatan teknologi pastinya perlu memahami cara mengoperasikannya. Contoh dalam kehidupan sehari-hari seperti penggunaan aplikasi pemesanan perbelanjaan, seseorang perlu beradaptasi dalam memahami fitur-fitur aplikasi. Kesiapan Preventif, diartikan sebagai pencegahan. Pada penggunaan teknologi pastinya akan ada hal-hal yang tidak diinginkan dengan disengaja maupun tidak disengaja. Maka dari itu memerlukan kesiapan preventif sebagai senjata yang perlu dimiliki masyarakat sebagai bentuk antisipasi. Hal yang tidak diinginkan dan umum terjadi pada masyarakat contohnya seperti beredarnya berita Hoax atau berita bohong. Berita hoaks mudah beredar di aplikasi whatsapp, facebook, dan sosial media lainnya. Tentu ancaman tersebut dapat menyebabkan kegagalan sistem dan penipuan sehingga terjadi pula pencurian data pribadi. Jika masyarakat hanya dapat mengoperasikan sebuah teknologi tanpa mengantisipasi dengan menyiapkan Kesiapan Preventif, tentu sangat berisiko akan dampak negatif seperti ancaman dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Semakin setara transformasi digital, maka teramat penting pula literasi digital untuk dibiasakan oleh masyarakat. Kesiapan teknis maupun kesiapan preventif diharapkan menjadi budaya digital untuk menanggulung masyarakat saat menghadapi transformasi digital. Menghadapi hal tersebut tidak

hanya sebatas mengerti menggunakan teknologi saja. Masyarakat perlu kesadaran persiapan atauantisipasi hal-hal tidak diinginkan yang akan datang kapan saja. (Novia, 2021)

Semakin besar dukungan masyarakat akan modernisasi pada pelayanan publik maka semakin besar pula percepatan penyelenggara layanan melakukan inovasi baru dalam melakukan pelayanan. Era digital membuat pelayanan publik semakin modern, akan hal tersebut muncul adanya tuntutan zaman dan kondisi. Tidak menutup kenyataan bahwa beberapa pelayanan publik mengalami *stuck*. Pemerintah harus sigap tanggap akan perkembangan zaman yang modern. Harapan masyarakat pada pelayanan semakin meningkat, dengan itu ekspektasi masyarakat mengenai pelayanan publik semakin tinggi. Hal baik jika masyarakat sadar akan pelayanan publik yang semakin meningkat.

Terdapat beberapa manfaat dengan adanya pelayanan publik berbasis digital antara lain yakni mempermudah proses. Semakin mudah dalam mengakses layanan publik maka semakin besar dampak positif yang tersebar luas. Selain itu, pada kebutuhan layanan yang membutuhkan inovasi masyarakat secara tidak langsung tanggap sadar merespons layanan publik berbasis digital. (Purnomo, 2023)

Mengenai transformasi digital era saat ini memungkinkan untuk melaksanakan berbagai peralatan otomatis dengan sistem kolaborasi yang dapat membangun kerjasama, hal ini dapat membantu dalam hal pemecahan masalah dan mempermudah saat proses sedang berjalan.

Dalam pelayanan publik, pastinya terdapat beberapa kendala atau hambatan-hambatan. Beberapa faktor salah satunya yakni ego sektoral. Untuk meminimalisir ego sektoral perlu dilakukan beberapa hal dengan melakukan evaluasi yang meliputi cara kepemimpinan dengan baik, menerapkan sikap transparansi, membangun komunikasi interpersonal, menerapkan manajemen konflik serta saling mendukung membentuk kekeluargaan pada organisasi. (Kuzairi et al., 2017)

Dilansir dari website resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pihaknya berupaya dengan mengeluarkan kebijakan pada tahun 2019 yakni terkait akselerasi Transformasi Digital sebagai program untuk percepatan Transformasi Digital di Indonesia. (Bangsawan, 2023). Dilansir dari artikel website Kominfo.go.id Program kerja kementerian Kominfo tahun 2019 hingga 2024 yakni fokus transformasi digital yang tersebar di semua aspek untuk kemajuan bangsa. Sebagai ranah implementasi transformasi digital di Indonesia, Kemenkominfo menyadari bahwasanya infrastruktur basis digital perlu disegerakan dan menumbuhkan jiwa kompetensi masyarakat yang bertalenta digital. Terdapat beberapa sektor utama Transformasi Digital dimana strategi yang akan diwujudkan merupakan arahan dari Presiden Jokowi dengan tujuan mempercepat transformasi digital.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Jember, Lembaga pemerintahan yang memiliki tugas dan fungsi kebijakan di bidang Komunikasi dan Informatika meliputi pos, penyiaran, teknologi informasi, telekomunikasi, layanan multimedia dan sebagainya. pada gerakan Transformasi Digital tentunya Diskominfo Jember memiliki peran terhadap Pemerintahan Kabupaten Jember maupun masyarakat. Dilansir dari website resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pemerintah Kabupaten Jember akan terus memberikan upaya pelayanan terbaik untuk masyarakat. Khususnya pada pelayanan publik berbasis digital sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Terdapat program kegiatan yang diadakan oleh Diskominfo Jember untuk mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember dengan tujuan pemerintah dapat berbenah menjadi lebih baik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan riset tentang transformasi digital yang berjudul “Analisis Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Jember dalam Mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Jember”

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini secara khusus berfokus pada peran dan upaya DISKOMINFO Jember dalam transformasi digital pelayanan publik. Aspek-aspek dari dinas lain tidak akan dibahas secara mendalam. Penelitian ini membatasi pada aspek-aspek dari transformasi digital seperti: infrastruktur teknologi yang digunakan, tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat dan tidak mencakup evaluasi dari seluruh elemen masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Diskominfo Jember dalam mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember. Berikut rumusan masalah yang peneliti lampirkan:

1. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Jember dalam mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Jember?
2. Bagaimana hambatan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara kualitatif bagaimana upaya Diskominfo Jember dalam mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember. Berikut Tujuan Penelitian yang peneliti lampirkan:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Dinas Kominfo dan Informatika (DISKOMINFO) Jember dalam mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui Bagaimana dan apa saja hambatan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember, Serta memberikan masukan Pemerintah Jember dalam mengoptimalkan

perkembangan infrastruktur digital. Berikut Manfaat Penelitian yang peneliti lampirkan:

1. Manfaat Teoritis: penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan terkait transformasi digital dalam pemerintahan, khususnya pada tingkat kabupaten Jember.
2. Manfaat Praktis: penelitian dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan evaluasi bagi pembaca terkait kegiatan program yang dilaksanakan, dan menjadikan rekomendasi untuk memperbaiki kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Jember.
3. Manfaat untuk peneliti selanjutnya: Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembaca yang ingin mendalami topik yang sama terkait Transformasi digital pelayanan publik.

