

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Digitalisasi merupakan proses transformasi cara-cara konvensional menuju digital dengan memanfaatkan media yang ada seperti internet. Penggunaan internet pada masyarakat yang begitu besar membuat banyak data yang ditangkap oleh internet mengenai pengguna, perkumpulan data pengguna internet tergabung menjadi suatu data besar yang biasa dikenal dengan big data (Wahfianka, 2022). Pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kehadiran teknologi dalam masyarakat dapat sesuatu yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan bisa menjadi mungkin untuk dilakukan.

Kemajuan teknologi yang sangat pesat pada era digitalisasi saat ini memberikan efek yang sangat signifikan dalam kehidupan bermasyarakat. Penggunaan teknologi tidak hanya sebatas pemakaian untuk media komunikasi oleh masyarakat, namun juga mulai diterapkan dalam pelaksanaan kepemerintahan. Adanya fakta tersebut membuat perubahan paradigma pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah melalui upaya-upaya dalam melakukan inovasi pelayanan publik yang saat ini dikenal dengan konsep *e-government*.

Konsep *E-Government* digadang-gadang mampu memberikan perubahan yang signifikan terhadap sistem pelayanan publik di Indonesia khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring meningkatnya pengetahuan masyarakat akan menimbulkan juga peningkatan tuntutan masyarakat atas hasil yang berasal dari suatu organisasi, baik berorientasi profit maupun non

profit. organisasi yang memiliki tujuan atas kesejahteraan masyarakat akan berusaha untuk memenuhi tuntutan tersebut, asal tidak dari bidang suatu organisasi (Maria, 2005:25).

Menurut Wyld (2004) dalam (Maria, 2005:26), *e-government* dapat dipahami sebagai sebuah bentuk pengelolaan secara elektronik yang dilakukan oleh pemerintah guna mengkomunikasikan, menyebarluaskan, serta mengumpulkan berbagai informasi sebagai fasilitas atas langkah dalam suatu tujuan tertentu. Konsep *e-government* memunculkan sebuah inovasi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas pemberian layanan kepada masyarakat berupa kepengurusan data kependudukan dan layanan kesehatan, namun juga layanan terkait pengaduan dengan konteks evaluasi kinerja pemerintah maupun tindak kejahatan. *E-government* menurut Indrajid (2016:30-33) dibedakan menjadi empat jenis yaitu hubungan pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan swasta, pemerintah dengan sipil, dan pemerintah dengan karyawan (Arief & Yuardani, 2018).

Keberhasilan dari konsep *e-government* ini sangat dipengaruhi dari respon masyarakat terhadap penerapan *e-government* melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal tersebut dikarenakan konsep *e-government* memiliki tujuan dasar untuk meningkatkan adanya hubungan antara pemerintah dengan masyarakat luas melalui informasi kepemerintahan yang diberikan dan meningkatkan interaksi timbal balik dari masyarakat baik kritik maupun saran. Tujuan tersebut disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 28F yang berisi setiap masyarakat memiliki hak untuk berkomunikasi dan memperoleh

informasi sebagai pengembangan diri sendiri dan lingkungan sosialnya. Serta memiliki hak untuk memiliki, mencari, memperoleh, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi yang diperoleh melalui berbagai jenis media.

Lahirnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Government*, pemerintah berupaya untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan yang sebelumnya konvensional menjadi tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik. Perwujudan agenda transformasi tata kelola pemerintahan melalui *e-government* akan membawa dampak yang sangat signifikan jika dilihat dalam segi efisiensi dan efektifitas tata kelola pemerintahan. Digitalisasi memiliki tujuan sebagai percepatan kualitas pelayanan publik yang merupakan bentuk respon dari pemerintah terhadap proses administratif yang lamban dan terlalu banyak alur dalam prosesnya. Sehingga diharapkan masyarakat dapat mendapatkan layanan yang cepat, efektif, dan efisien (Indonesia.go.id, 2024).

Pengembangan transformasi tata kelola pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik mulai diterapkan dengan adanya pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia (SDI), kedua sistem tersebut dirancang guna membantu pemerintah baik pusat maupun daerah dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Sehingga kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah berasal dari data yang valid dan akurat, serta kebijakan yang

dikeluarkan dapat tetap sasaran dalam menjawab permasalah dan kebutuhan masyarakat.

Peran masyarakat dalam suksesi penerapan *e-government* di Indonesia sangatlah vital, hal tersebut dikarenakan masyarakat memiliki posisi sebagai instrumen atau pengguna kebijakan yang digagas oleh pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Partisipasi masyarakat yang aktif akan mendorong efektifnya suatu program atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat dapat menjadi acuan pemerintah dalam mengkategorikan suatu kebijakan atau program yang dikeluarkan tersebut berjalan efektif atau tidak. Partisipasi masyarakat merupakan suatu bentuk dukungan yang besar dalam mencapai kesuksesan program dan kebijakan dari *e-government*. Maka dari itu selalu dibutuhkan keseragaman berbagai faktor seperti strategi, program, strategi dengan partisipasi masyarakat (Wijaya et al., 2022).

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan bagaikan pedang bermata dua, dimana transformasi digital akan memberikan banyak manfaat dan peluang dalam menunjang berjalannya sistem pemerintahan yang baik kepada masyarakat. Di sisi lain adanya transformasi digital juga membawa dampak kurang baik jika tidak difungsikan sesuai dengan rencana dan tujuan awal. Lukman et al., (2024) menyatakan bahwa terdapat beberapa tantangan yang dapat menghambat transformasi digital, mulai dari keamanan privasi individu, anggaran, dan belum siapnya sumber daya manusia terhadap transformasi digital. Tantangan tersebut mengharuskan pemerintah untuk memikirkan cara agar perkembangan transformasi

digital di indonesia tidak terhambat. Dikutip dalam jurnal yang sama, Sosiawan (2008) menyatakan bahwa dalam konteks administrasi publik, kendala tersebut berawal dari kondisi insfrastruktur komunikasi di berbagai daerah yang belum merata, literasi digital dari masyarakat yang masih tergolong rendah (Lukman et al., 2024:1047).

Belum meratanya infrastruktur telekomunikasi yang merata di beberapa daerah, mengakibatkan terhambatnya proses penerapan kebijakan yang berkaitan dengan *e-government* yang digagas oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hasil penelitian dari Ramadhanati, (2022) menunjukkan bahwa salah satu yang menjadi faktor penghambat implementasi pelayanan publik berbasis digital adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat yang berusia rentan dalam penggunaan layanan digital dikarenakan kurangnya pemahaman dalam penggunaan gadget.

**Tabel 1. 1 Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2022-2023**

Tahun	Indeks
2022	37.8
2023	43.18

*Sumber: [www.data.komdigi.go.id](http://www.data.komdigi.go.id), 2024*

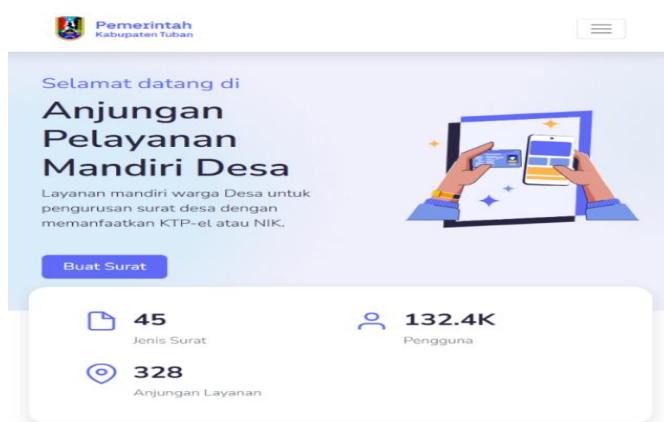
Data diatas menunjukkan bahwa terdapat kenaikan indeks pada tahun 2022 dengan 2023. Namun Kementerian Komunikasi dan Digital menyatakan bahwa diperlukan upaya untuk mengoptimalkan serta memperbaiki berbagai aspek yang berhubungan dengan masyarakat digital. Langkah ini bertujuan sebagai dasar dalam menentukan fokus target berdasarkan indikator-indikator di tiap pilar, meningkatkan koordinasi antar pemangku kepentingan, dan menjadi pedoman bagi

para pihak di tingkat kabupaten/kota maupun provinsi di Indonesia dalam merancang serta menetapkan program prioritas pembangunan SDM digital di wilayah mereka.

Kabupaten Tuban merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur dengan koordinat 111030' – 112035' BT dan 6040'- 7018' LS (BPS, 2024). Pemerintah Kabupaten Tuban dalam komitmennya mewujudkan penerapan *e-government* dalam sistem pemerintahannya ditandai dengan ditekennya Peraturan Bupati Kabupaten Tuban Nomor 37 Tahun 2017 tentang pengembangan *e-Government* di lingkup Pemerintahan Kabupaten Tuban. Pengembangan tersebut merupakan wujud dari misi Kabupaten Tuban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang kreatif dan bersih, serta wajib dilaksanakan oleh seluruh organisasi perangkat daerah Kabupaten Tuban (Mellinda Clarisa & Megawati, 2022).

Termuat dalam Peraturan Bupati tersebut, Pemerintah Kabupaten Tuban menggagas konsep kota pintar atau *Smart City*. Menurut Pratama (2014) dalam (Rahmawati et al., 2024:108) *Smart City* adalah sebuah konsep yang mencakup pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi di suatu wilayah, yang berfungsi sebagai interaksi yang kompleks antara berbagai sistem yang terdapat di dalamnya. Digagasnya konsep *smart city* oleh Pemerintah Kabupaten Tuban bertujuan untuk merubah mekanisme pelayanan publik menjadi lebih efektif serta efisien, dan guna meningkatkan kualitas akses masyarakat Tuban terhadap kebutuhan informasi dan komunikasi publik.

Per bulan Oktober 2024, Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian telah meluncurkan beberapa aplikasi dan program penunjang dalam mewujudkan konsep *smart city*, salah satunya ialah program pelayanan administrasi publik berbasis digital bernama Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD). Penerapan program APMD sebagai wujud dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Tuban berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dilansir pada laman *Tubankab.Go.Id*, (2021) Kabid Pemberdayaan dan Pengembangan TIK Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian, Agus Heru Purnomo menjelaskan bahwa APMD merupakan sebuah alat yang memiliki sistem kegunaan untuk membuat surat pengantar warga secara mandiri yang mekanisme penggunaannya layaknya mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Masyarakat hanya perlu mendatangi mesin APM yang ada di kantor Desa atau Kelurahan jika ingin mengurus keperluan surat.



**Gambar 1. 1 Halaman awal web APMD**  
Sumber: [www.apmd.tubankab.go.id](http://www.apmd.tubankab.go.id), 2024

Seperti tujuan awal diresmikannya program APMD, Pemerintah Kabupaten Tuban memberikan beberapa fasilitas pelayanan yang di dalamnya berupa: penggunaan tanda tangan elektronik, mudahnya pengajuan dari masyarakat, dapat diakses dimanapun, layanan 24 jam, serta banyak jenis surat yang tersedia baik jenis Surat Keterangan (keterangan domisili, dispensasi kerja, hak milik tanah, keterangan janda/duda, keterangan kelahiran, keterangan kematian, serta keterangan lainnya) maupun Jenis Surat Pengantar (pengantar SKCK, pengantar laporan kehilangan, rekomendasi kerja, dan pengantar nikah). Fasilitas tersebut diberikan agar masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik program tersebut dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat Tuban. Berdasarkan data dari laman web Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban, (2024) saat ini program APMD Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Pemerintahan Desa telah memberikan pelayanan kepengurusan surat sejumlah 45 jenis surat yang dapat diakses oleh masyarakat dan terdapat sebanyak 328 anjungan layanan dengan 136.800.000 pengguna layanan ini.

Desa Jatisari adalah salah satu desa di Kabupaten Tuban yang telah mengimplementasikan program APMD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui laman website, hal tersebut berdasarkan keterangan dari Bapak Naryono selaku Sekertaris Desa Jatisari (via *whatsapp*, 19 Oktober 2024). Berdasar pada data yang penulis peroleh dari Balai Desa Jatisari terkait jumlah masyarakat yang menggunakan program APMD, menunjukkan jumlah pengguna dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna APMD Desa Jatisari**

Tahun	Jumlah Pengguna
2023	730
2024	920

*Sumber:* Data Balai Desa Jatisari, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, program APMD telah diimplementasikan dan mengalami peningkatan jumlah pengguna sebanyak 190 pengguna. Namun, jumlah pengguna tersebut masih tergolong cukup rendah dan masih belum merata penggunaannya yang dibuktikan dengan penggunaan APMD oleh masyarakat sekitar bukan merupakan hasil akses dari masyarakat secara pribadi, tetapi hasil dari bantuan yang dilakukan oleh Perangkat Desa Jatisari ketika datang di Balai Desa (Bapak Naryono, interview, 28 Oktober 2024).

Rendahnya jumlah pengguna Program APMD Desa Jatisari dari kalangan masyarakat sekitar dipengaruhi oleh faktor salah satunya kurangnya informasi dari Pemerintah Desa Jatisari dan adanya kendala teknis dalam pengelolaan server. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Naryono selaku Sekertaris Desa Jatisari, yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya, masyarakat sekitar belum sepenuhnya mengetahui adanya inovasi program pelayanan ini, sehingga masyarakat cenderung masih menggunakan cara manual dalam melakukan permintaan pembuatan surat. Beliau juga mengatakan bahwa banyaknya pengguna APMD adalah para siswa dan mahasiswa di luar Desa Jatisari (interview, 28 Oktober 2024).

Permasalahan mengenai pengetahuan masyarakat dan kurang luasnya informasi yang disampaikan di Kabupaten Tuban merupakan permasalahan yang sering terjadi dan menjadi penghambat pelaksanaan program yang ada, dalam

penelitian (Mellinda Clarisa & Megawati, 2022) dikatakan bahwa beberapa permasalahan utama pelayanan masyarakat di Kabupaten Tuban terkait dokumen kependudukan adalah kurangnya pengetahuan masyarakat, perbedaan kondisi geografis, adanya rasa malas dalam diri masyarakat, serta banyaknya regulasi dan persyaratan. Berdasarkan temuan tersebut, pengetahuan masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana proses implementasi suatu program.

Pengetahuan masyarakat terhadap sebuah program memiliki pengaruh penting dalam proses implementasinya, dimana pengetahuan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yakni tingkat pendidikan seseorang (Notoatmodjo, 2010). Pengetahuan masyarakat terhadap program berimplikasi pada bagaimana masyarakat dapat mengetahui program tersebut secara baik sehingga pada saat program diimplementasikan, masyarakat dapat menggunakan atau mengikuti program tersebut sesuai dengan tujuannya dan membawa dampak yang positif bagi masyarakat. Pengetahuan yang baik pada diri masyarakat berasal dari jelasnya informasi yang disampaikan oleh pemerintah terkait penyelenggaraan program atau kebijakan, sehingga tidak menimbulkan informasi yang bias.

George C. Edward III dalam model implementasinya menekankan betapa pentingnya untuk memaksimalkan bentuk komunikasi dari para pelaksana program kepada masyarakat. Beliau mengatakan bahwa instruksi yang tidak disampaikan dengan baik, yang mengalami ketidakjelasan dalam penyampaiannya akan menjadi hambatan serius bagi implementasi kebijakan yang efektif (Edwards, 1980). Penjelasan tersebut selaras dengan penelitian dari Asna et al., (2018) yang

menghasilkan temuan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada program Stop BABS di Desa Bojo Mallusetasi Kabupaten Barru.

Pengetahuan yang diperoleh individu berupa informasi akan mempengaruhi berbagai variabel dalam dirinya, seperti ketika akan menentukan sikap. Keterkaitan tersebut dikarenakan pengetahuan yang diperoleh oleh individu berupa informasi dapat membantu memahami dan menilai sesuatu. Individu yang memahami informasi yang diperolehnya akan mengolahnya dengan menggunakan akal dan logika serta cenderung memiliki sikap yang positif saat merespon suatu hal. Walgito, (2007) menyatakan bahwa pemahaman memainkan peran penting dalam pembentukan sikap yang menyeluruh. Kemudian diperkuat lagi dengan penelitian dari Yildirim et al., (2010) yang menyatakan bahwa terbatasnya pengetahuan dari individu tentang suatu hal dapat mempengaruhi sikap individu dalam penerimaan atau penggunaan suatu hal tersebut. Maka dari itu, dengan meningkatnya pengetahuan suatu individu akan dapat membentuk sikap individu tersebut.

Dalam administrasi publik, munculnya titik permasalahan yang berkaitan tentang rendahnya pengetahuan masyarakat Desa Jatisari terhadap program APMD akan berdampak pada bagaimana masyarakat dalam mengambil sikap. Jika masyarakat memiliki pengetahuan yang tinggi, masyarakat akan cenderung memiliki sikap positif terhadap program dan akan berpartisipasi dalam implementasinya. Ajzen, (1991) menyebut pengetahuan sebagai *background factor*, dimana pengetahuan akan berdampak terhadap variabel lain, yakni sikap dan kemudian akan dimanifestasikan dalam bentuk perilaku. Pernyataan tersebut

menjelaskan bahwa sebelum membentuk suatu perilaku, pengetahuan memiliki pengaruh terhadap variabel lain sebelum mempengaruhi perilaku individu.

Penelitian dari Oktaviani et al., (2022) menghasilkan temuan bahwa ada hubungan yang kuat antara sikap nasabah dengan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah berbasis masyarakat di Kelurahan Semarapura Klod. Dengan begitu, jika masyarakat memiliki sikap yang positif terhadap suatu kebijakan atau program yang dipengaruhi oleh pengetahuan yang baik, maka partisipasi masyarakat dalam menggunakan dan mendukung keberlangsungan program tersebut akan tinggi sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu program atau kebijakan yang diimplementasikan.

Adanya hubungan permasalahan dari beberapa variabel diatas menjadi dasar dalam penelitian ini untuk merumuskan sebuah rumusan masalah dengan tujuan untuk mengkaji dan melihat **“Bagaimana Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Sikap Masyarakat Terhadap Anjungan Pelayanan Mandiri Desa Jatisari Kecamatan Senori Kabupaten Tuban”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat Pengetahuan Masyarakat di Desa Jatisari Terhadap Program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD)?
2. Apakah Terdapat Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Masyarakat Terhadap Anjungan Pelayanan Mandiri (APMD) di Desa Jatisari Kecamatan Senori Kabupaten Tuban?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengidentifikasi Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Jatisari Terhadap Program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD).
2. Mengidentifikasi Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dengan Sikap Terhadap Program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD) di Desa Jatisari Kecamatan Senori Kabupaten Tuban

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa kebermanfaatan bagi berbagai pihak baik bagi Peneliti, Pemerintah Pusat, dan Pemerintah Daerah dalam melakukan evaluasi dalam pelaksanaan program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa di Kabupaten Tuban khususnya di Desa Jatisari.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini berupaya menguji dan memvalidasi kembali hubungan antara variabel tingkat pengetahuan (*Knowledge*) masyarakat dan variabel sikap (*Attitude*) mereka terhadap program yang berasal dari kebijakan Pemerintah Kabupaten Tuban. Dengan menggunakan teori dari penelitian terdahulu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta dapat merubah sikap masyarakat terhadap program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa sehingga dapat meningkatkan penggunaan program tersebut di Desa Jatisari.

#### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang baru terkait hubungan tingkat pengatahan masyarakat dengan sikap terhadap program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa. Selain itu juga sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar sarjana.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dapat menjadi penambah bahan bacaan di perpustakaan serta dapat menjadi bahan pertimbangan pembuatan penelitian selanjutnya dimasa depan khususnya bagi Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

c. Bagi Pemerintah Desa Jatisari

Dapat menjadi salah satu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Program Anjungan Pelayanan Mandiri Desa bagi Pemerintah Desa Jatisari agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat baik tentang program nasional ataupun program daerah.