

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Fenomena digitalisasi telah menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern tidak terkecuali dengan pemerintahan tingkat lokal (Hermawanto & Anggraini, 2020). Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi telah membawa perubahan yang signifikan dalam aspek kehidupan seperti ekonomi, komunikasi hingga pola interaksi sosial (Ndaru, 2022). Salah satu sektor yang merasakan dampak signifikan dari perubahan digitalisasi yaitu sektor pemerintahan yang berkaitan dengan pola interaksi masyarakat dengan pemerintah (Irwansyah, dkk., 2023). Digitalisasi menjadi menjadi salah satu hal yang perlu dioptimalkan sebagai upaya memperbaiki pelayanan publik dan meningkatkan kualitas interaksi sosial antarwarga di berbagai daerah (Harahap, 2023). Fenomena ini dapat dilihat dari banyaknya penggunaan platform digital yang digunakan untuk menyebarkan informasi, mengorganisir kegiatan sosial serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Namun, implementasi dari digitalisasi di tingkat kecamatan masih perlu dianalisis lebih mendalam untuk mengetahui dampaknya terhadap pola interaksi antara masyarakat dengan pemerintah.

Fenomena digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi pada sistem tata kelola pemerintahan (Sudirman & Saidin, 2022). Banyak aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka sekarang telah beralih ke platform digital seperti penggunaan aplikasi pesan instan dan media sosial untuk menyampaikan informasi dan berkoordinasi (Fajriah, 2024). Perubahan ini memberikan manfaat dalam hal efisiensi dan kecepatan dalam menyebarkan informasi. Namun, perubahan ini juga menimbulkan tantangan baru dalam hal kualitas interaksi sosial (Wulandari, dkk., 2021). Kelompok masyarakat yang terbiasa dengan komunikasi langsung terutama kelompok usia tua atau kalangan yang kurang familiar/mampu dengan teknologi terkadang merasa kesulitan untuk beradaptasi. Selain itu, meskipun digitalisasi meningkatkan akses terhadap informasi, ketidakmerataan akses teknologi di beberapa wilayah dapat

memperburuk kesenjangan sosial yang dapat membatasi partisipasi sebagian masyarakat dalam kehidupan sosial dan politik (Sundari, 2024).

Secara teoritis, fenomena interaksi antara pemerintah dan masyarakat pada era digitalisasi pemerintahan ini dijelaskan oleh Castells (2000), internet dan media digital telah menciptakan "masyarakat jaringan" yang dimana interaksi menjadi lebih luas, cepat dan efektif (Anttiroiko, 2015). Konsep teori masyarakat jaringan yang dikemukakan oleh Manuel Castells menggambarkan bahwa masyarakat modern kini beroperasi dalam jaringan yang terhubung melalui teknologi informasi (Pramudyo, 2017). Menurut Castells, jaringan sosial ini berfungsi sebagai struktur sosial yang menghubungkan individu, kelompok, dan organisasi dalam aliran informasi yang semakin cepat dan luas. Dalam masyarakat jaringan, informasi bukan hanya dipertukarkan, tetapi juga menjadi kekuatan yang membentuk interaksi sosial, kekuasaan dan pengaruh dalam dunia digital. Perubahan yang diciptakan oleh digitalisasi ini dapat menciptakan ruang publik yang lebih terbuka sehingga memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Fenomena ketimpangan akses terhadap teknologi ini menjadi tantangan besar dalam masyarakat yang sedang beradaptasi dengan era digital (Jayanthi & Dinaseviani, 2022). Kesenjangan digital atau "*digital divide*" dapat menimbulkan ketidaksetaraan dalam akses informasi dan peluang sosial sehingga berdampak kepada mungkin terjadi peningkatan kesenjangan sosial di masyarakat (Hadi, 2018). Di kecamatan Cibiru sendiri terdapat beberapa masyarakat di daerah pedesaan atau yang kurang mampu secara ekonomi dan memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi yang memadai sehingga memunculkan potensi kesenjangan digital (Azis, 2019). Jika hal ini terjadi maka kelompok masyarakat ini akan menjadi kurang terlibat dalam dinamika sosial yang terjadi, baik dalam kegiatan pemerintahan maupun dalam kehidupan sosial yang lebih luas.

Berdasarkan pengamatan ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi di Kecamatan Cibiru memiliki potensi positif dalam meningkatkan efisiensi pemerintahan dan memperkuat interaksi sosial, namun potensi fenomena kesenjangan sosial akibat ketidakmerataan akses teknologi juga bisa terjadi.

Fenomena ini membuka peluang untuk penulisan lebih lanjut untuk memahami bagaimana digitalisasi di tingkat kecamatan mengubah pola interaksi sosial masyarakat serta berdampak terhadap kualitas hubungan sosialnya.

Terdapat penulisan terdahulu yang relevan dengan penulisan ini yaitu penulisan skripsi yang dilaksanakan oleh Siti Indah Nurfadhilah (2024) yang berjudul *Implementasi E-Government Melalui Hotline Layanan WaterBlue di Kecamatan Cibiru Kota Bandung*. Penulisan ini menganalisis efektivitas layanan hotline berbasis WhatsApp dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penulisan tersebut menekankan pada evaluasi tiga dimensi utama dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan manfaat (*value*) dalam mendukung keberhasilan layanan *e-government*. Penulisan ini menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi serta mengungkap kendala berupa kurangnya sosialisasi dan edukasi masyarakat serta keterbatasan sumber daya teknologi dan manusia. Dibandingkan dengan penulisan ini, penulisan saya tidak hanya mengevaluasi implementasi teknis digitalisasi, tetapi juga memperluas fokus pada transformasi sosial yang terjadi akibat digitalisasi pemerintahan di Kecamatan Cibiru. Penulisan saya menyoroti dampak digitalisasi terhadap kualitas interaksi sosial seperti perubahan pola hubungan masyarakat dengan pemerintah, peningkatan transparansi, tingkat kepercayaan, dan partisipasi publik. Kebaruan penulisan ini terletak pada pendekatan multidimensional yang menghubungkan aspek teknologi dengan dinamika sosial serta memberikan perspektif yang lebih luas terhadap implikasi digitalisasi dalam konteks hubungan masyarakat dan pemerintah.

Argumen logis yang muncul dari fenomena ini adalah bahwa meskipun perubahan yang dibawa oleh digitalisasi memberikan kemudahan dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat harus diimbangi juga dengan upaya untuk memastikan semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi. Penulisan ini sangat relevan karena akan menggali lebih dalam bagaimana digitalisasi berdampak terhadap pola interaksi sosial di Kecamatan Cibiru.

Penulisan ini menarik karena dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pengaruh digitalisasi terhadap interaksi sosial di level kecamatan serta dampak sosial-ekonominya terhadap masyarakat. Penulisan ini akan sangat berguna bagi pembuat kebijakan di tingkat kecamatan dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dalam proses digitalisasi pemerintahan dan masyarakat. Dengan memahami dampak digitalisasi terhadap kualitas interaksi sosial kebijakan yang lebih tepat sasaran dapat diterapkan untuk meminimalkan ketimpangan yang ada.

Selain itu, penulisan ini juga menjadi sangat penting karena memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori sosiologi dalam konteks perubahan sosial di era digital. Perubahan yang terjadi di Kecamatan Cibiru mencerminkan fenomena global yang terjadi di banyak wilayah yang dimana digitalisasi merubah cara berinteraksi dan mempengaruhi hubungan sosial antarwarga. Oleh karena itu, penulisan ini tidak hanya relevan secara lokal, tetapi juga berkontribusi terhadap pemahaman global tentang dampak digitalisasi terhadap masyarakat.

Dengan demikian, penulisan ini perlu dilakukan untuk memahami lebih lanjut bagaimana pelaksanaan digitalisasi pemerintahan di Kecamatan Cibiru dan bagaimana kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru. Dalam penulisan ini, penulis akan menggali lebih dalam tentang dampak digitalisasi pemerintahan terhadap kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimana pelaksanaan digitalisasi pemerintahan di Kecamatan Cibiru?
2. Bagaimana kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru?
3. Bagaimana dampak digitalisasi pemerintahan terhadap kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi pemerintahan di Kecamatan Cibiru
2. Untuk mengetahui kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru.
3. Untuk menganalisis dampak digitalisasi pemerintahan terhadap kualitas interaksi sosial antara pemerintah dengan masyarakat di Kecamatan Cibiru.

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Berdasarkan penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua aspek, yaitu kegunaan ilmiah (signifikansi akademik) dan kegunaan sosial (signifikansi praktis) sebagai berikut:

1. Kegunaan Ilmiah (Signifikansi Akademik)
  - a. Penulisan ini akan memberikan kontribusi terhadap kajian sosiologi dalam memahami bagaimana digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan membawa perubahan sosial terhadap interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta dampaknya terhadap struktur sosial di tingkat lokal khususnya di Kecamatan Cibiru.
  - b. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut terkait dampak digitalisasi terhadap struktur sosial dan dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.
  - c. Hasil penulisan ini dapat dijadikan referensi bagi penulis lain yang tertarik mengkaji dampak digitalisasi pada hubungan sosial dalam pemerintahan lokal atau pada fenomena digitalisasi di sektor publik lainnya. Penulisan ini juga dapat memberikan dasar bagi studi-studi lanjutan terkait penggunaan pelayanan pemerintah berbasis digital di masyarakat.
2. Kegunaan Sosial (Signifikansi Sosial)
  - a. Penulisan ini dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kecamatan Cibiru dan daerah lainnya terkait bagaimana mengoptimalkan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas interaksi sosial dan layanan publik.

- b. Dengan memahami dampak digitalisasi pemerintahan terhadap kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, penelitian ini dapat membantu meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pengawasan layanan publik. Penulisan ini berpotensi memberikan wawasan bagi pemerintah tentang cara membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses digitalisasi.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan pemikiran Manuel Castells mengenai masyarakat jaringan (*network society*) yang menekankan bahwa struktur sosial kontemporer dibentuk melalui jaringan konektivitas yang dimungkinkan oleh kemajuan teknologi digital (Castells, 2010). Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi menjadi titik awal terbentuknya masyarakat jaringan, di mana hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang fisik semata, tetapi juga berlangsung dalam ruang digital.

Digitalisasi dalam pemerintahan memicu terbentuknya masyarakat jaringan, yaitu suatu struktur sosial yang mengandalkan konektivitas sebagai landasan utama interaksi. Dalam masyarakat ini, muncul dua bentuk ruang sosial yang saling berinteraksi, yakni ruang tempat (*space of places*) dan ruang aliran (*space of flows*) (Castells, 2010). Ruang tempat merepresentasikan interaksi yang terjadi secara lokal dan fisik, sementara ruang aliran menggambarkan hubungan digital yang bersifat simultan dan lintas batas geografis.

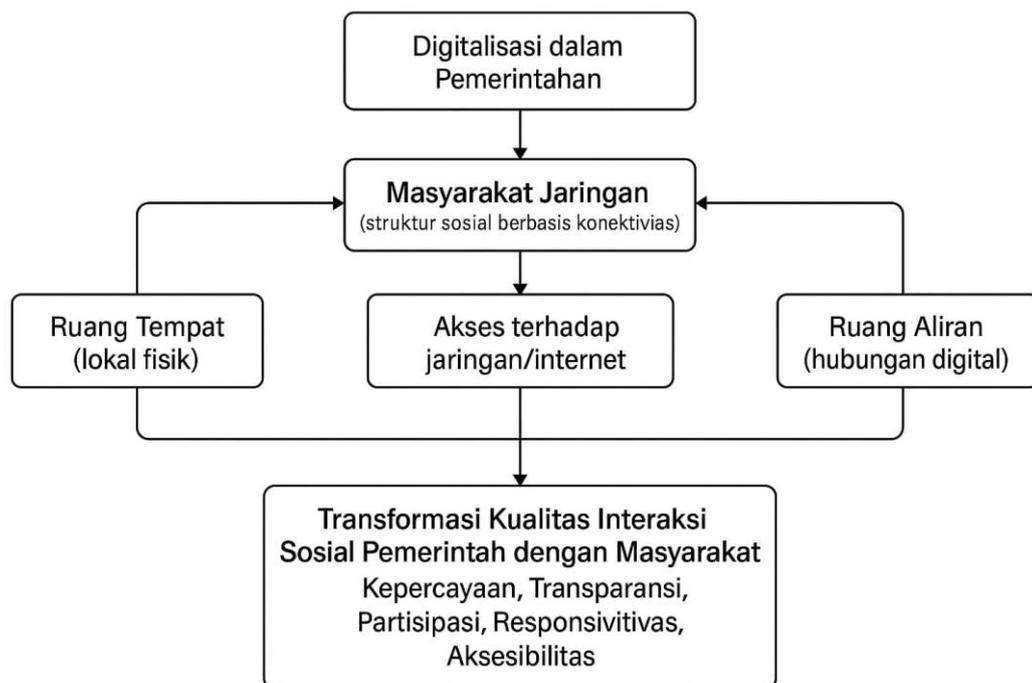
Keberfungsian masyarakat jaringan sangat bergantung pada akses terhadap jaringan dan internet, yang menjadi prasyarat partisipasi dalam ruang digital. Namun, tidak semua individu atau kelompok memiliki akses yang merata terhadap jaringan ini. Ketimpangan akses inilah yang dapat menciptakan kesenjangan digital, dan pada akhirnya memengaruhi kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berbagai elemen yang saling terhubung dalam masyarakat jaringan ini bersama-sama membentuk apa yang disebut sebagai transformasi kualitas interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini dapat dilihat melalui lima indikator utama: kepercayaan, transparansi, partisipasi, responsivitas, dan

aksesibilitas (Nurhidayat, 2023). Kelima elemen ini bukan hanya hasil akhir, tetapi juga bagian dari dinamika sosial yang terbentuk dalam jaringan digital pemerintahan.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini menggambarkan bahwa kualitas interaksi sosial tidak dihasilkan oleh satu faktor tunggal, tetapi merupakan hasil dari hubungan kompleks antara digitalisasi, ruang sosial, dan konektivitas jaringan. Struktur kerangka ini bersifat non-linear dan interaktif, sesuai dengan karakteristik masyarakat jaringan yang ditekankan oleh Castells.

**Gambar 1.1** Skema Konseptual



Sumber: Olahan Peneliti (2025)