

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai aspek administratif, seperti pencatatan sipil, perizinan, hingga pengelolaan data kependudukan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas yang ditawarkan kepada masyarakat. Di era modern, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi, dengan tuntutan akan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan melalui integrasi teknologi digital (Dwiyanto, 2008).

Seiring berkembangnya teknologi, digitalisasi menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Konsep *Digital Government*, seperti yang diungkapkan oleh West (2007), menekankan penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan partisipasi warga negara dalam proses pemerintahan. Digitalisasi memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih responsif, terutama melalui inovasi seperti sistem antrian online, pengelolaan data secara elektronik, dan platform berbasis web yang mendukung keterlibatan masyarakat secara langsung.

Di era digital, pemerintah dituntut untuk menghadirkan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan. Peralihan dari sistem pelayanan manual ke berbasis digital memerlukan proses bertahap dan dukungan dari berbagai pihak. (Wahid et al., 2018) menyoroti bahwa di negara-negara berkembang, kualitas pelayanan publik kerap menjadi tantangan, karena permintaan terhadap pelayanan sering kali melampaui kemampuan pemerintah untuk memenuhinya. Hal ini memunculkan kritik dari masyarakat mengenai persepsi kualitas yang melekat pada seluruh aspek pelayanan

Oleh karena itu, pemerintah harus berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi yang terus berkembang dengan pesat menuntut setiap instansi untuk beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Transformasi teknologi informasi telah menghadirkan revolusi baru yang mengubah cara kerja tradisional menuju era digital. Perubahan ini juga memengaruhi cara pandang masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas, termasuk kegiatan yang berkaitan dengan instansi pemerintahan. Oleh karena itu, sebuah instansi memerlukan sistem informasi yang mampu mendukung kebutuhan pemerintahan untuk menciptakan efisiensi dan akurasi kerja, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Mistilasari et al., 2023). Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi kebutuhan utama masyarakat saat ini, di mana kualitas diartikan sebagai kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. (Marwiyah, 2023)

Kemajuan teknologi telah mendorong perlunya penataan ulang birokrasi, baik dalam sektor pemerintah maupun swasta. Banyak tugas yang sebelumnya membutuhkan banyak tenaga kini dapat diselesaikan oleh satu atau hanya beberapa orang. Proses yang biasanya memakan waktu lama kini dapat dilakukan dengan cepat. Faktor jarak menjadi kurang signifikan, sementara data dapat diakses dan diproses dengan lebih cepat dan akurat. Semua perubahan ini berdampak besar pada sistem birokrasi, memungkinkan deteksi dini terhadap masalah untuk mencegahnya berkembang lebih jauh (Putera, 2009). Selain itu, pelayanan publik menjadi lebih efisien, cepat, dan mudah berkat berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi.

Secara global, digitalisasi pelayanan publik semakin dianggap penting sebagai bagian dari transformasi menuju masyarakat dan pemerintahan yang lebih modern dan efisien. Berbagai negara di seluruh dunia telah mengimplementasikan digitalisasi sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, akses, dan kualitas pelayanan publik mereka. Salah satu dampak global dari digitalisasi ini adalah terciptanya peluang untuk mengurangi kesenjangan digital antara negara maju dan berkembang. Dengan memanfaatkan teknologi digital, negara-negara berkembang dapat mempercepat modernisasi administrasi publik, meningkatkan efisiensi

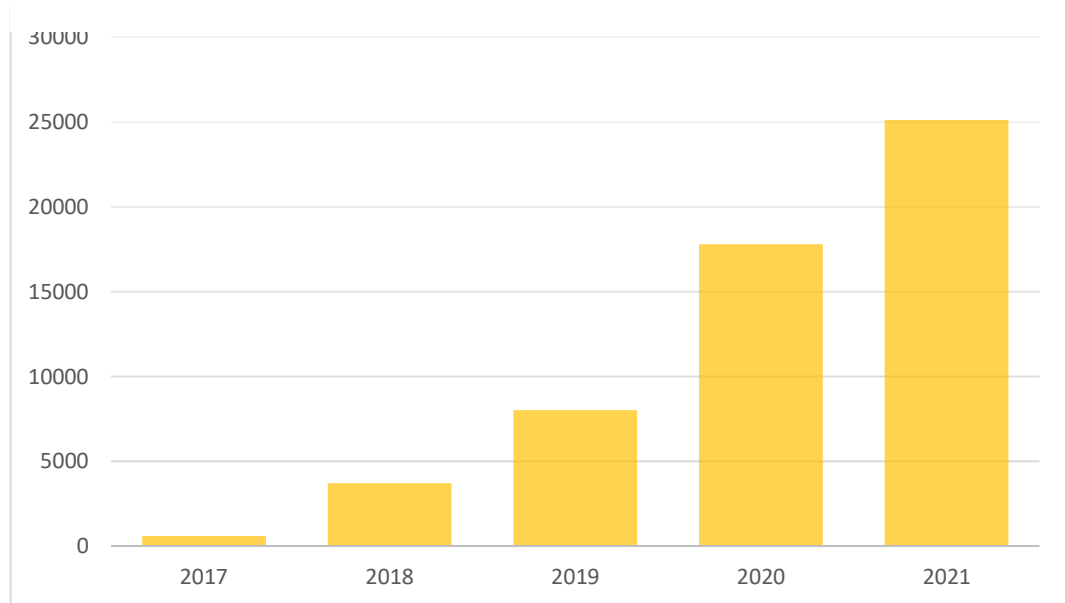
birokrasi, dan menyediakan layanan dasar yang lebih baik, khususnya di wilayah yang sulit dijangkau.

Sebagai contoh menarik dalam penerapan digitalisasi di tingkat global, Estonia dianggap sebagai salah satu pemimpin dalam digitalisasi pelayanan publik. Menurut Rachman (2023), transformasi digital di Estonia difokuskan pada dua hal utama: peningkatan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) di bidang digital, yang tidak hanya ditujukan kepada seluruh aparatur sipil negara (ASN), tetapi juga kepada seluruh masyarakat. Selain itu, penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara luas dilakukan agar akses internet tidak lagi menjadi kendala. Sekarang, 99% layanan publik di Estonia telah digital, yang berkontribusi pada lonjakan sepuluh kali lipat terhadap produk domestik bruto (PDB) per kapita dalam dua dekade terakhir. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dan kecepatan layanan, yang mendorong investasi dan meningkatkan perputaran perekonomian.

Pemerintah Indonesia terus mendorong penerapan digitalisasi dalam birokrasi dan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah melalui platform digital. Dengan SPBE, masyarakat dapat mengakses layanan publik seperti pembuatan KTP, perizinan usaha, dan pembayaran pajak secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Transformasi digital ini tidak hanya mempermudah masyarakat tetapi juga mengurangi potensi praktik korupsi melalui sistem yang lebih terbuka dan terpantau (Katharina, 2020).

Di Indonesia, meskipun telah ada kebijakan yang mendukung implementasi pemerintahan digital, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, terdapat 3.415 pengaduan masyarakat, yang di antaranya mencakup kasus penundaan pelayanan yang berkepanjangan, ketidakresponsifan terhadap pelayanan, serta pelanggaran prosedur yang dilakukan oleh instansi pemerintah (Ombudsman, 2023).

Gambar 1. 1 Kenaikan Jumlah Aplikasi Inovasi Pelayanan



Sumber : (Maulani dan Setiawan 2024)

Berdasarkan informasi dari Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri yang dikutip dari Maulani dan Setiawan (2024), diketahui bahwa pemerintah telah meluncurkan berbagai inovasi melalui penerapan sejumlah aplikasi di tingkat pusat maupun daerah. Jumlah inovasi yang dilaporkan oleh pemerintah daerah menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2017 terdapat 576 inovasi, meningkat menjadi 3.718 inovasi pada tahun 2018, lalu 8.016 inovasi pada tahun 2019, naik lagi menjadi 17.779 inovasi pada tahun 2020, dan mencapai 25.124 inovasi pada tahun 2021.

Perrmasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia dapat ditelusuri dari berbagai periode pemerintahan, mulai dari era Orde Baru hingga masa reformasi. Paradigma pelayanan publik terus mengalami perubahan yang dipengaruhi oleh dinamika politik dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Pada masa Orde Baru, pelayanan publik didominasi oleh peran negara dalam hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Era ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom, di mana pengaruh sosial politik dan pasar terhadap kebijakan publik sangat minim, bahkan dalam tahap implementasi. Menurut Mahsyar (2011), dari sisi pola penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan berbagai kelemahan, antara lain:

1. Tidak responsif
2. Minim informasi
3. Sulit diakses
4. Kurangnya koordinasi
5. Terlalu birokratis
6. Kurang menerima keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat
7. Tidak efisien

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, berbagai hambatan masih ditemui dalam pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan data yang dirilis oleh Katadata, terdapat sejumlah faktor yang menjadi penghambat utama pelayanan publik.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan realitas yang ada. Di era digital seperti saat ini, implementasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi salah satu solusi strategis untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut. Digitalisasi pelayanan publik, seperti pembuatan sistem antrean online, transparansi data, dan penyederhanaan prosedur berbasis teknologi, dapat menjadi langkah inovatif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik digital atau *E-Government* muncul sebagai salah satu pendekatan administrasi yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik. Dengan penerapan model *E-Government*, diharapkan berbagai kendala yang selama ini menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan publik, seperti birokrasi yang rumit, keterbatasan akses, dan lambatnya respon terhadap kebutuhan publik, dapat diatasi. *E-Government* memungkinkan proses pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan cepat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Dengan demikian, penerapan *E-Government* dapat menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi bagian dari agenda nasional reformasi birokrasi, khususnya dalam mendorong efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah pusat hingga daerah didorong untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut adalah pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi.

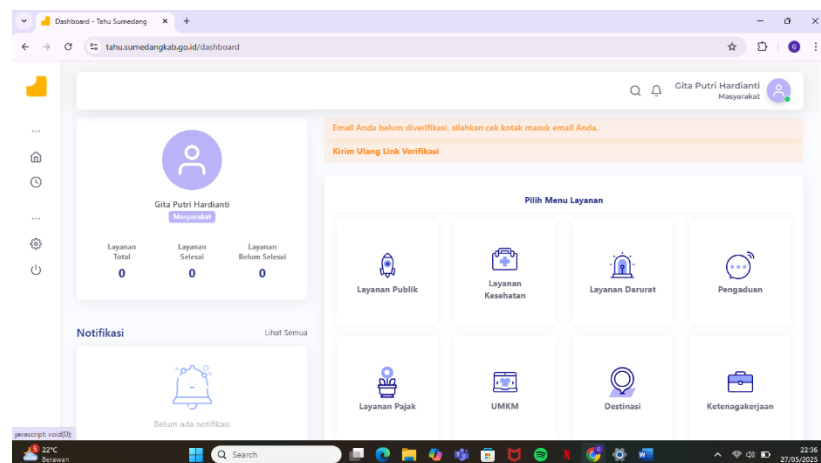
Di tengah tren digitalisasi tersebut, Kabupaten Sumedang menjadi salah satu daerah yang cukup progresif dalam mengembangkan platform pelayanan digital melalui website bernama Tahu Sumedang (Tanggap, Humanis, dan Unggul). Website ini dirancang sebagai sistem terpadu yang dapat melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat secara daring. Melalui satu pintu, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan, sosial, pengaduan, hingga pelacakan status dokumen yang diajukan. Hal ini menjadikan Tahu Sumedang sebagai representasi dari upaya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis teknologi.

Salah satu alasan utama peneliti memilih website Tahu Sumedang sebagai fokus penelitian adalah karena platform ini secara langsung digunakan oleh seluruh kecamatan di Kabupaten Sumedang, termasuk Kecamatan Cimanggung, sebagai media layanan publik digital. Meskipun pengelolaan teknis dan sistem berada di bawah kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang, namun dalam praktiknya, kecamatan menjadi unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini menjadikan Kecamatan Cimanggung sebagai aktor penting dalam pelaksanaan pelayanan digital, terutama dalam mendampingi masyarakat yang belum familiar dengan sistem daring, memproses verifikasi data, dan memastikan layanan berjalan sesuai prosedur. Oleh karena itu, meneliti implementasi sistem digital di kecamatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas pelaksanaan kebijakan digital secara lebih dekat dan konkret.

Selain itu, Tahu Sumedang sebagai platform daerah memiliki karakteristik yang khas dibanding sistem nasional seperti Dukcapil Online atau SP4N-Lapor. Sistem ini didesain oleh pemerintah kabupaten, sehingga implementasinya lebih kontekstual, sesuai dengan karakteristik sosial dan geografis daerah. Oleh karena itu, meneliti implementasi Tahu Sumedang di Kecamatan Cimanggung memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana kebijakan digitalisasi dapat dijalankan secara adaptif oleh unit pelayanan tingkat kecamatan yang berada paling dekat dengan masyarakat.

Pemilihan platform ini juga didasarkan pada urgensi peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan, mengingat Kecamatan Cimanggung merupakan wilayah penyangga antara Sumedang dan Bandung, dengan jumlah penduduk yang tinggi dan mobilitas yang padat. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini tidak hanya membahas aspek teknis dari sistem digital, tetapi juga menyoroti pengalaman pelaksana pelayanan, tantangan lapangan, serta respons masyarakat terhadap pelayanan publik digital berbasis website.

Gambar 1. 2 Tampilan Website Tahu Sumedang



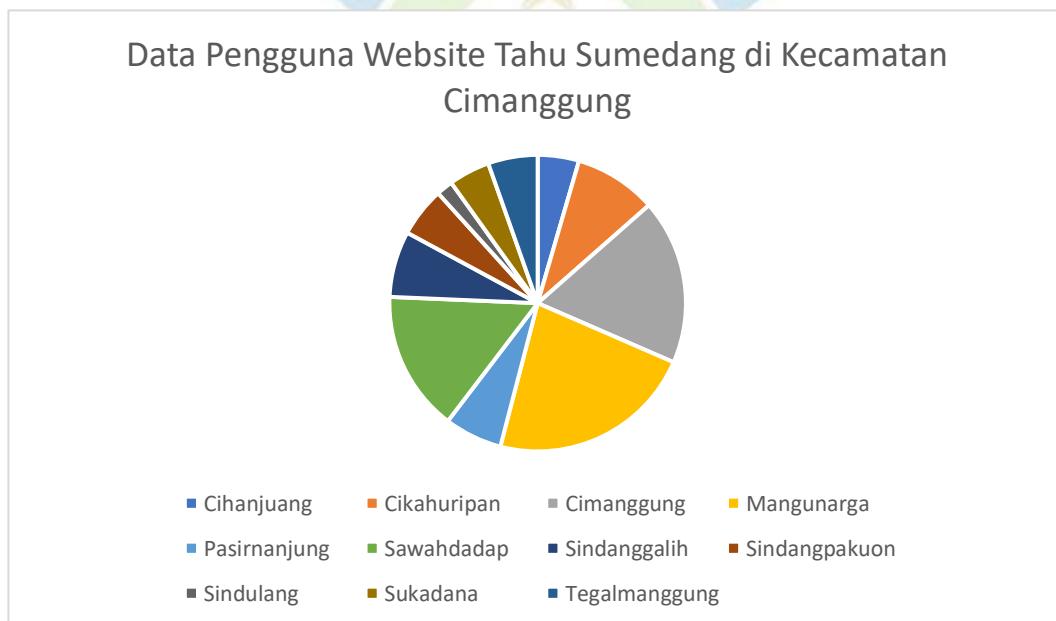
Sumber : Website Tahu Sumedang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sumedang adalah dengan menghadirkan

website Tahu Sumedang sebagai portal pelayanan publik berbasis digital. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi maupun layanan administrasi secara lebih cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.

Namun, berdasarkan data akses desa di Kecamatan Cimanggung, terlihat adanya variasi tingkat pemanfaatan website Tahu Sumedang. Beberapa desa seperti Cimanggung dan Cinanjung menunjukkan angka akses yang relatif tinggi, sedangkan desa-desa lain seperti Cilopang dan Sindangsari masih rendah. Hal ini menandakan bahwa meskipun platform digital sudah tersedia, pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital, ketersediaan jaringan internet, serta sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan maupun desa.

Gambar 1. 3 Data Pengguna Website Tahu Sumedang di Kecamatan Cimanggung



Sumber : Dokumen Kecamatan Cimanggung

Kesenjangan akses antar desa ini menjadi penting untuk dikaji, sebab tujuan utama digitalisasi pelayanan publik adalah menghadirkan pelayanan yang mudah diakses, merata, dan setara bagi seluruh masyarakat. Apabila terdapat desa yang

masih mengalami hambatan, maka akan mengurangi efektivitas penerapan digitalisasi di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, analisis terhadap tingkat aksesibilitas dan pemanfaatan website Tahu Sumedang di tiap desa dapat memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana digitalisasi telah berjalan serta apa saja kendala yang perlu diatasi dalam rangka optimalisasi pelayanan publik.

Website Tahu Sumedang memiliki sejumlah fitur yang berpotensi mendukung transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik. Beberapa menu yang tersedia di dalamnya meliputi profil kecamatan, informasi pelayanan administrasi, berita kegiatan pemerintah daerah, serta menu pengaduan masyarakat. Meskipun tidak secara langsung menyediakan layanan publik secara daring (online service), website ini memuat berbagai informasi yang dapat membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Cimanggung peneliti menduga, penerapan digitalisasi pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Hal ini diduga karena belum terpenuhinya indikator digitalisasi pelayanan publik menurut West (2005), terutama pada aspek aksesibilitas. Peneliti menduga, layanan digital yang tersedia belum dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya warga lanjut usia dan masyarakat yang belum melek teknologi.

Dengan mengkaji pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik melalui website Tahu Sumedang di Kecamatan Cimanggung, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana sistem ini mampu menjawab kebutuhan pelayanan yang efektif, efisien, dan inklusif di tingkat lokal.

Oleh sebab itulah peneliti tertarik untuk mengangkat Judul dengan Topik ***"Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Website Tahu Sumedang di Kecamatan Cimanggung"***

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada pertanyaan atau persoalan yang perlu dipecahkan melalui penelitian. Hal ini bertujuan untuk memberikan jawaban atau solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi. Berikut yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana aksesibilitas Website Tahu Sumedang dalam memberikan informasi pelayanan publik di Kecamatan Cimanggung?
2. Bagaimana bentuk transparansi informasi pelayanan publik yang disajikan melalui Website Tahu Sumedang?
3. Bagaimana Website Tahu Sumedang mendukung interaktivitas antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik?
4. Bagaimana Website Tahu Sumedang berkontribusi terhadap efisiensi penyampaian informasi pelayanan publik?
5. Bagaimana penerapan keamanan dan perlindungan data dalam penggunaan Website Tahu Sumedang sebagai media digital pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merujuk pada tujuan yang ingin dicapai sebagai respons terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan dalam permasalahan penelitian. Fokusnya adalah untuk memahami atau mengetahui aspek tertentu yang menjadi sorotan dari permasalahan penelitian tersebut.

1. Mengetahui tingkat aksesibilitas Website Tahu Sumedang dalam menyampaikan informasi pelayanan publik di Kecamatan Cimanggung.
2. Mengetahui bentuk transparansi informasi pelayanan publik yang tersedia melalui Website Tahu Sumedang.
3. Mengetahui peran Website Tahu Sumedang dalam mendukung interaktivitas antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

4. Mengetahui kontribusi Website Tahu Sumedang terhadap efisiensi penyampaian informasi pelayanan publik.
5. Mengetahui upaya atau kebijakan yang berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data dalam penggunaan Website Tahu Sumedang sebagai media digital pelayanan publik.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam tiga aspek, yaitu secara teoritis, akademis, dan praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pengembangan teori dan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait Digitalisasi Pelayanan Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Secara Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar sehingga mahasiswa bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang Digitalisasi Pelayanan Publik dan Penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya yang tertarik menangkat topik yang sama atau topik yang tetrkait.

3. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan kepada instansi pemerintah, khususnya Kantor Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan public melalui digitalisasi..

E. Kerangka Berpikir

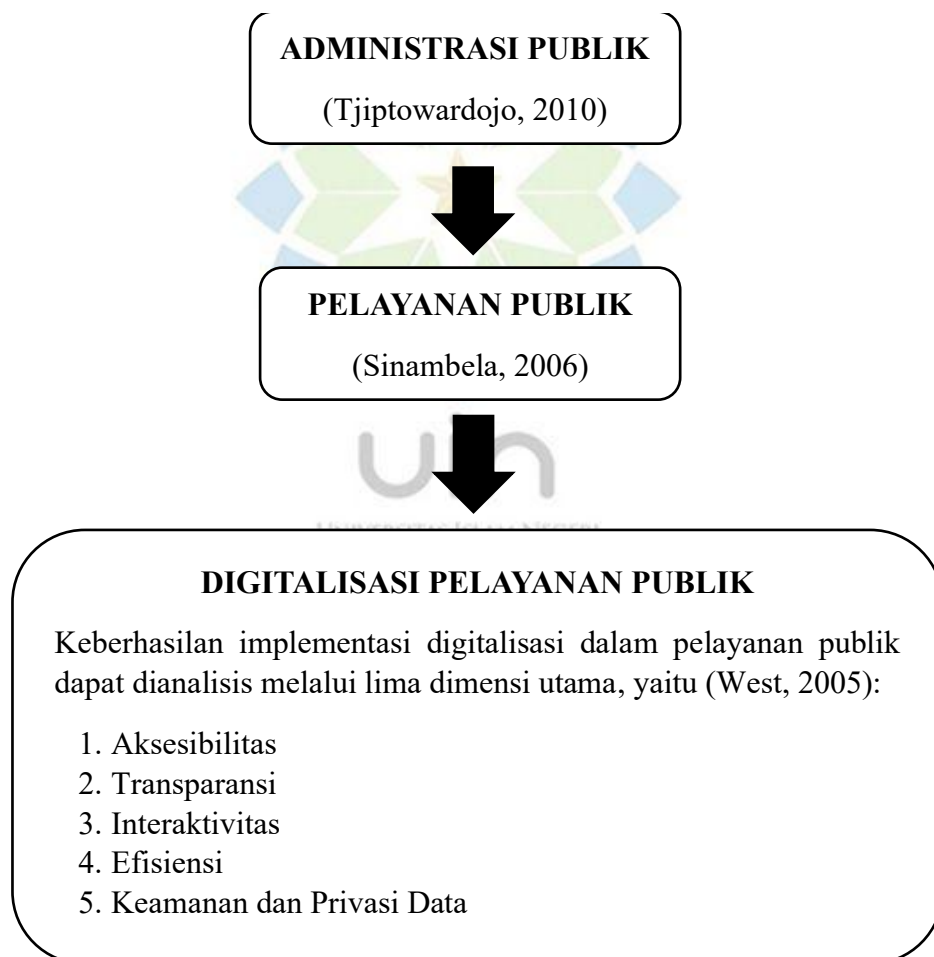
Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menuntut kualitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Di era digital, transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi tidak dapat dihindari. Pemerintah daerah, termasuk kecamatan, mulai menerapkan sistem digital untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, serta kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Akan tetapi, pada praktiknya masih banyak tantangan yang dihadapi, salah satunya adalah belum optimalnya pemanfaatan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan. Hal ini juga terlihat di Kecamatan Cimanggung, di mana Website Tahu Sumedang sebagai media pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya digunakan secara maksimal oleh masyarakat. Hambatan yang muncul berkaitan dengan keterbatasan literasi digital, kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur layanan daring. Permasalahan tersebut menjadi titik awal sekaligus dasar pemikiran dilakukannya penelitian ini.

Dalam konteks teoritis, penelitian ini berlandaskan pada konsep pelayanan publik yang menekankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, dan kesetaraan akses bagi seluruh warga negara. Konsep tersebut kemudian dikaitkan dengan digitalisasi pelayanan publik yang bertujuan memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai salah satu upaya strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama melalui pemanfaatan *e-government*. Dengan demikian, keberadaan Website Tahu Sumedang tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, maupun pengaduan yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori digital government dari Darrell M. West (2005) yang menekankan pada lima dimensi utama, yaitu

aksesibilitas, transparansi, interaktivitas, efisiensi, serta keamanan dan privasi data. Teori ini dianggap relevan karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif terhadap implementasi digitalisasi pelayanan publik. Melalui lima dimensi tersebut, penelitian dapat mengukur sejauh mana Website Tahu Sumedang berhasil menjawab kebutuhan masyarakat serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Dengan kata lain, teori ini memberikan dasar yang jelas untuk menilai keberhasilan maupun keterbatasan inovasi digital di sektor pelayanan publik.

Gambar 1. 4 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti