

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era transformasi digital telah mengubah paradigma pelayanan publik global, termasuk di Indonesia. Revolusi ini menuntut adaptasi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang kian dinamis. Pemerintah Indonesia pun menempatkan transformasi digital sebagai prioritas nasional, yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh tingkat kesiapan digital (*digital readiness*) di setiap level pemerintahan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi pemerintah desa secara efektif. Salah satu inovasi yang kini berkembang adalah konsep *Smart Village* atau desa cerdas. Menurut (Gallardo, 2016) *Smart Village* bukan sekadar penggunaan teknologi, melainkan upaya mengintegrasikan konektivitas dan kapasitas manusia untuk meningkatkan kualitas hidup serta pembangunan ekonomi perdesaan.

Perkembangan teknologi mendorong perubahan fundamental dalam tata kelola pemerintahan desa melalui digitalisasi. Transformasi ini tidak hanya menyangkut penyediaan infrastruktur digital, tetapi juga menuntut perubahan pola kerja birokrasi. Hal ini sejalan dengan pilar kesiapan sosial (*social readiness*), di mana mentalitas dan budaya kerja aparatur desa harus selaras dengan sistem digital yang diterapkan agar pelayanan menjadi lebih terstruktur.

Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi desa masih menghadapi berbagai kendala fundamental. Prosedur yang bersifat manual serta keterbatasan sumber daya aparatur seringkali memperlambat proses pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya kesiapan digital (*digital readiness*) dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efisien.

Permasalahan tersebut sejalan dengan pandangan Trisakti et.,al. (2020) mengenai pentingnya kapasitas aparatur dalam pelayanan publik. Hal ini dipertegas oleh (Gallardo et al. 2016) yang menyatakan bahwa kegagalan transformasi digital sering kali disebabkan oleh rendahnya kesiapan sosial (*social readiness*). Tanpa perubahan perilaku birokrasi, pemanfaatan teknologi informasi di desa akan cenderung berjalan kurang efektif.

Secara yuridis, pengembangan *Smart Village* merupakan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Regulasi tersebut mewajibkan desa mengembangkan sistem informasi guna mendukung pelayanan publik yang prima. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik SPBE yang menuntut adanya integrasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan secara nasional.

(Engkus, 2019) menjelaskan bahwa konsep *Smart Village* merupakan inovasi yang mendorong terwujudnya *smart governance* di tingkat desa. Dalam perspektif ini, keberhasilan inovasi tidak hanya diukur dari kecanggihan alat, tetapi dari bagaimana teknologi tersebut inklusif dan dapat digunakan secara nyata oleh masyarakat serta aparatur desa untuk meningkatkan efektivitas tata kelola.

Pemerintah pusat mempertegas urgensi digitalisasi melalui Peraturan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (PDTT) Nomor 8 Tahun 2022 secara spesifik mengatur tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2023. Regulasi ini menetapkan penggunaan dana desa diprioritaskan untuk pencapaian SDGs Desa, termasuk program desa digital. Transformasi ini bertujuan menciptakan efisiensi birokrasi dan transparansi pelayanan. Oleh karena itu, implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa memiliki dasar hukum yang kuat.

Pengembangan desa digital juga sejalan dengan visi pembangunan Kabupaten Tasikmalaya. Pemerintah daerah terus mendorong akselerasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi tepat guna. Hal ini diharapkan dapat memangkas rantai birokrasi yang selama ini dianggap berbelit-belit. Desa Cikupa menjadi salah satu lokus penting dalam upaya transformasi digital di wilayah tersebut.

Konsep *Smart Village* hadir mengintegrasikan teknologi informasi dengan penguatan tata kelola dan partisipasi masyarakat. Menurut (Gallardo, 2016) pendekatan ini bertujuan meningkatkan kualitas hidup melalui sinergi antara teknologi dan kapasitas lokal. *Smart Village* berupaya menciptakan pemerintahan desa yang efektif, responsif, serta mampu mendorong transparansi dalam setiap layanan publik kepada warga.

Implementasi *Smart Village* tidak hanya menekankan pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada aspek kesiapan digital (*digital readiness*). Hal ini mencakup struktur kelembagaan yang jelas, komunikasi efektif, serta komitmen sumber daya manusia. Sebagaimana ditegaskan Gallardo (2016) tanpa kesiapan organisasi dan strategi yang berkelanjutan, infrastruktur digital yang tersedia tidak akan memberikan nilai publik yang optimal.

Kabupaten Tasikmalaya, khususnya Desa Cikupa mulai mengadopsi pelayanan berbasis digital dengan potensi besar pada aspek konektivitas (*connectivity*) dan literasi digital (*digital literacy*). Data awal menunjukkan infrastruktur jaringan internet telah menjangkau sebagian besar wilayah administratif desa. Selain itu, sekitar 89,3 persen penduduk telah terbiasa menggunakan perangkat teknologi, yang merupakan modal penting dalam membangun ekosistem desa cerdas.

Transformasi tata kelola desa melalui digitalisasi terbukti dapat mempercepat proses layanan, meningkatkan efisiensi, dan memperluas aksesibilitas masyarakat (Ashar et al. 2025). Namun, Ashar et al. juga menekankan bahwa keberhasilan ini sangat bergantung pada integrasi antara teknologi dan kesiapan sumber daya manusia yang menjalankannya di tingkat tapak (desa).

Meskipun infrastruktur dan literasi digital di Desa Cikupa tergolong tinggi, namun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan pada aspek kesiapan sosial (*social readiness*). Hal ini terlihat dari masih dominannya prosedur layanan manual yang memakan waktu lama. Kesenjangan (*gap*) antara ketersediaan teknologi dengan realita pelayanan inilah yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini

Tabel 1. 1 Perbandingan Waktu Pelayanan (Manual vs Simulasi Digital)

Jenis Layanan	Sistem Manual	Simulasi Pelayanan Digital	Keterangan
Surat Keterangan Domisili	3–5 hari kerja	≤ 1 hari	lebih cepat secara signifikan
Surat Pindah	7–14 hari kerja	± 2 hari	lebih cepat secara signifikan
Informasi Dana Desa	Bulanan (papan pengumuman)	<i>Real time</i> (<i>website/app</i>)	Akses 24/7
Pengajuan Proposal Usaha	1–2 minggu	< 24 jam (via formulir online)	>90% lebih cepat

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil observasi lapangan (2025).

Berdasarkan Tabel, terdapat perbedaan waktu pelayanan antara sistem manual dengan simulasi pelayanan digital. Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya disparitas yang tajam antara potensi sistem digital dengan realitas pelayanan manual. Secara simulasi, penggunaan teknologi mampu memangkas waktu birokrasi hingga lebih dari 90%, namun fakta di lapangan menunjukkan layanan masih memakan waktu hingga 14 hari kerja.

Kesenjangan waktu pelayanan ini menjadi indikasi bahwa implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa belum berjalan optimal. Kondisi ini mempertegas teori Gallardo (2016) bahwa hambatan utama dalam pembangunan desa cerdas sering kali terletak pada dimensi manusia. Rendahnya kesiapan sosial menyebabkan inovasi digital tidak terutilisasi secara optimal, sehingga manfaat efisiensi yang ditawarkan teknologi tidak dirasakan langsung oleh masyarakat.

Momentum penerapan *Smart Village* di Desa Cikupa didukung oleh kondisi demografis dan infrastruktur yang memadai. Dukungan kebijakan digitalisasi serta alokasi Dana Desa menjadi faktor pendukung utama implementasi. Tingkat literasi masyarakat yang cukup tinggi serta dominasi usia produktif menjadi modal penting dalam transformasi pelayanan ini.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menduga bahwa implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa belum berjalan optimal. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya Kesenjangan Kesiapan Digital (*Digital Readiness Gap*). Meskipun infrastruktur tersedia, pilar Kesiapan Sosial (*Social Readiness*) aparatur dalam mengadopsi sistem digital belum berjalan selaras.

Oleh karena itu, penelitian berjudul ” Analisis *Smart Village* Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Di Desa Cikupa Kabupaten Tasikmalaya” dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Fokusnya adalah membedah proses implementasi menggunakan variabel sumber daya dan komunikasi antar pelaksana. Melalui kajian ini, diharapkan ditemukan solusi atas hambatan sistemik yang ada. Dengan demikian, program *Smart Village* dapat berjalan lebih transparan, responsif, dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan seluruh masyarakat di Desa Cikupa.

B. Rumusan Masalah

Implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa memegang peranan krusial dalam transformasi tata kelola pelayanan publik digital agar lebih efisien. Keberhasilannya sangat ditentukan oleh tingkat kesiapan digital (*digital readiness*) dari seluruh elemen desa. Dengan demikian, evaluasi terhadap dimensi konektivitas, literasi, dan kesiapan sosial menjadi faktor penentu agar tujuan pemerintahan yang akuntabel dan modern dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa ditinjau dari dimensi konektivitas, literasi digital, dan kesiapan sosial (*social readiness*)?
2. Mengapa terjadi kesenjangan (*gap*) kesiapan digital (*digital readiness*) dalam penyelenggaraan tata kelola *Smart Village* di Desa Cikupa?
3. Bagaimana strategi penguatan dimensi kesiapan digital guna mengoptimalkan keberlanjutan program *Smart Village* di Desa Cikupa?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa ditinjau dari dimensi konektivitas, literasi digital, dan kesiapan sosial (*social readiness*).
2. Untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya kesenjangan (*gap*) kesiapan digital (*digital readiness*) dalam penyelenggaraan tata kelola *Smart Village* di Desa Cikupa.
3. Untuk Merumuskan strategi penguatan dimensi kesiapan digital guna mengoptimalkan keberlanjutan program *Smart Village* di Desa Cikupa.

D. Manfaat Penelitian

A. Secara Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam diskursus tata kelola pemerintahan desa berbasis digital. Penelitian ini memperkaya kajian mengenai implementasi *Smart Village* dengan mengintegrasikan perspektif Kesiapan Digital (*Digital Readiness*) dari Roberto Gallardo sebagai pisau analisis utama.

Hasil penelitian ini diproyeksikan dapat menjadi referensi akademik yang mutakhir bagi peneliti selanjutnya dalam membedah fenomena transformasi digital di tingkat tapak. Melalui eksplorasi dimensi konektivitas, literasi, dan kesiapan sosial, penelitian ini menawarkan kerangka berpikir yang lebih adaptif dan kontekstual bagi pengembangan model desa cerdas di Indonesia yang seringkali menghadapi kendala kultural dan struktural.

B. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana pengembangan kapasitas intelektual dalam memahami dinamika administrasi publik di tingkat tapak secara empiris. Penulis berkesempatan mengaplikasikan teori *Digital Readiness* untuk membedah fenomena transisi birokrasi dari sistem manual ke digital. Selain itu, studi ini mengasah keterampilan analisis kualitatif, teknik observasi lapangan, serta kemampuan penyusunan karya ilmiah yang sistematis dan argumentatif.

b. Bagi Pemerintah Desa Cikupa

Hasil penelitian ini diproyeksikan sebagai instrumen evaluasi strategis bagi Pemerintah Desa Cikupa dalam mengidentifikasi hambatan nyata implementasi *Smart Village*. Temuan mengenai *gap* waktu pelayanan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan tata kelola sumber daya manusia, khususnya dalam memperkuat

kesiapan sosial (*social readiness*) aparatur. Dengan demikian, pemerintah desa dapat merumuskan langkah taktis untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.

c. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya

Penelitian Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi instansi terkait, seperti Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) serta Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan pendampingan desa digital. Data mengenai kondisi riil konektivitas dan literasi masyarakat di Desa Cikupa dapat menjadi rujukan dalam merancang strategi digitalisasi desa yang lebih kontekstual, inklusif, dan sesuai dengan karakteristik lokal di wilayah Kabupaten Tasikmalaya.

d. Bagi Masyarakat Desa Cikupa

Penelitian Penelitian ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat melalui rekomendasi percepatan birokrasi. Selain itu, kajian ini berfungsi sebagai media edukasi untuk meningkatkan literasi digital warga. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai ekosistem *Smart Village*, diharapkan muncul kesadaran kolektif masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di desanya.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi akademik yang kredibel bagi peneliti yang tertarik mengkaji inovasi tata kelola pemerintahan desa. Studi ini membuka ruang bagi pengembangan riset lanjutan, baik melalui metode komparatif antar-wilayah maupun pengembangan model implementasi *Smart Village* yang lebih berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini menyediakan basis data awal mengenai variabel kesiapan digital yang dapat diuji lebih lanjut dalam cakupan wilayah yang lebih luas.

Melalui integrasi manfaat tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan arah baru dalam akselerasi *Smart Village* yang tidak hanya bertumpu pada aspek fisik, namun juga pada kekuatan kesiapan sosial. Keberhasilan transformasi digital di Desa Cikupa diproyeksikan menjadi model percontohan bagi desa-desa lain di Kabupaten Tasikmalaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, inklusif, dan responsif.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka Kerangka pemikiran ini menjadi landasan peneliti dalam menganalisis fenomena implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa. Penelitian ini berangkat dari paradigma bahwa transformasi digital di tingkat desa bukan sekadar persoalan pengadaan infrastruktur teknologi, melainkan persoalan kesiapan menyeluruh yang mencakup aspek manusia dan sosial.

Pemikiran peneliti diperkuat oleh regulasi formal yang menjadi dasar pijakan operasional bagi Pemerintah Desa Cikupa. Hal ini merujuk pada Permendes PDTT Nomor 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa serta Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 16 Tahun 2024 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Sinergi regulasi ini memberikan legitimasi kuat bagi perangkat desa untuk mengalokasikan sumber daya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang berbasis teknologi informasi.

Adapun regulasi ini diperkuat secara berjenjang dari tingkat nasional hingga teknis pelaksanaan. Di antaranya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Transformasi digital pemerintahan dipertegas melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE serta Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2023. Selain itu, Peraturan Menteri Desa (PDTT) Nomor 13 Tahun 2020 mendukung pemanfaatan Dana Desa untuk pelayanan berbasis teknologi informasi.

Pemikiran peneliti diperkuat oleh teori inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Osborne and Brown (2013) yang menekankan bahwa keberhasilan sebuah inovasi sangat ditentukan oleh penciptaan nilai publik (*public value*) serta kesiapan internal organisasi. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik dipandang sebagai proses perubahan sistemik yang bertujuan meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan di tingkat lokal. Hal ini menegaskan bahwa implementasi *Smart Village* di Desa Cikupa tidak hanya berfokus pada pengadaan teknologi semata, melainkan pada upaya transformasi kualitas pelayanan desa agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan sistem digital ini diharapkan mampu menciptakan perubahan budaya kerja yang lebih transparan dan akuntabel bagi seluruh perangkat desa.

Dengan teori inovasi pelayanan publik tersebut, Pemerintah Desa Cikupa memiliki tanggung jawab untuk mengelola *Smart Village* secara profesional agar mampu menciptakan nilai publik. Keberhasilan inovasi ini juga memerlukan dukungan masyarakat melalui partisipasi aktif, pemanfaatan layanan digital, serta keterlibatan dalam proses pelayanan secara transparan dan bertanggung jawab.

Analisis dalam penelitian ini secara konsisten merujuk merujuk pada teori *Digital Readiness* dari Gallardo (2016) yang bertumpu pada tiga dimensi utama yaitu konektivitas, literasi digital, dan kesiapan sosial. Dimensi konektivitas menjadi fondasi fisik akses internet, sementara literasi digital berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi. Melengkapi hal tersebut, dimensi kesiapan sosial menentukan bagaimana komunitas menerima perubahan sistem ke dalam budaya kerja. Ketiga dimensi ini saling berinteraksi secara sistemik dalam menentukan keberhasilan implementasi program *Smart Village* di Desa Cikupa. Melalui kerangka ini, peneliti membedah sejauh mana kesiapan teknis dan sosial telah terpenuhi secara kolektif di lokasi penelitian.

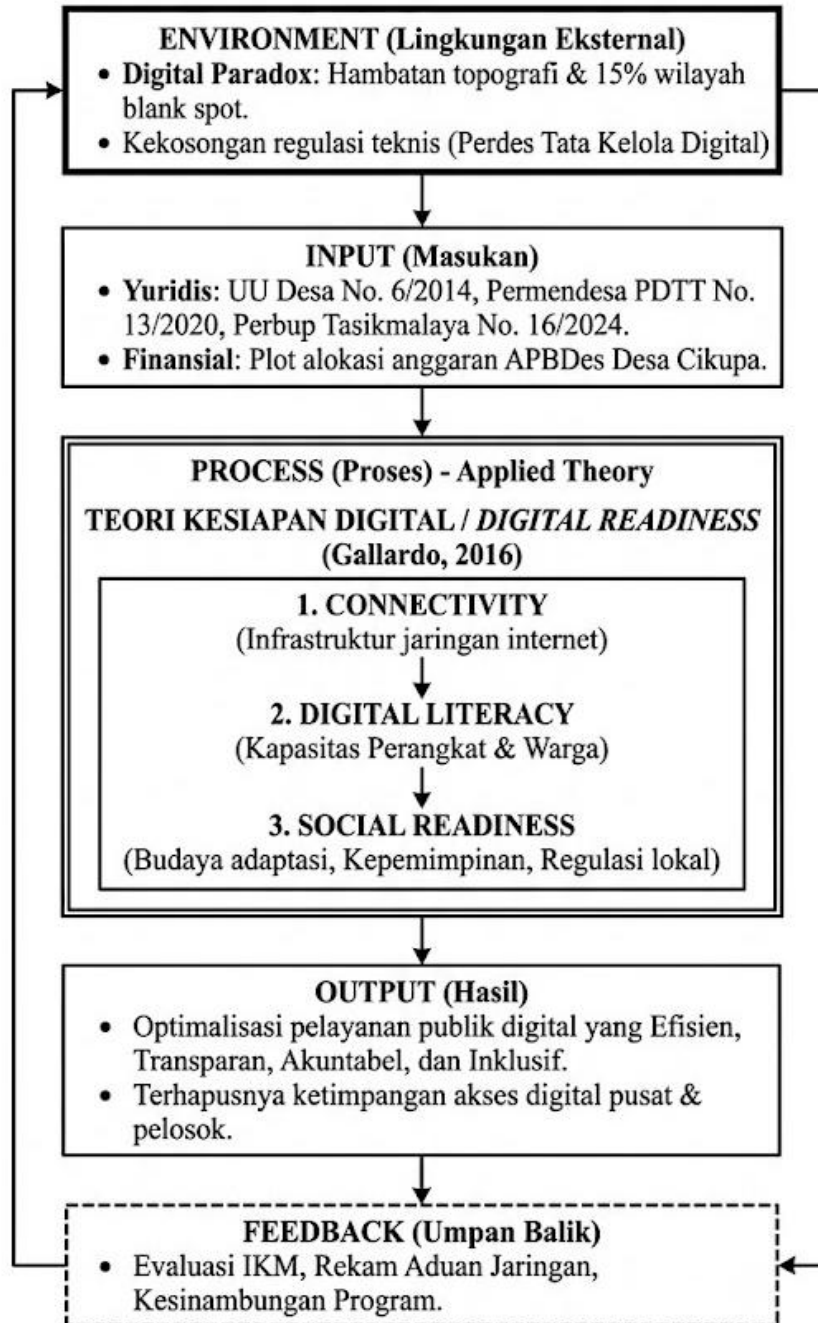
Dengan demikian, analisis implementasi *Smart Village* mencerminkan praktik administrasi publik yang berlangsung di tingkat desa. Proses implementasi *Smart Village* dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori Digital Readiness (Kesiapan Digital) yang dikemukakan oleh (Gallardo, 2016). Menurut (Gallardo, 2016), tingkat kesiapan digital dipengaruhi oleh serangkaian dimensi yang saling berkaitan dan menentukan tingkat keberhasilan pemanfaatan teknologi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, dimensi kesiapan digital dijabarkan sebagai berikut:

1. Konektivitas (*Connectivity*)
Yaitu ketersediaan dan kualitas infrastruktur jaringan internet sebagai penunjang utama akses layanan.
2. Literasi Digital (*Digital Literacy*)
Kapasitas dan kecakapan masyarakat serta aparat desa dalam mengoperasikan perangkat digital secara produktif.
3. Kesiapan Sosial (*Social Readiness*)
Sikap, komitmen, dan dukungan lingkungan sosial serta perangkat desa terhadap perubahan sistem pelayanan digital.

Dengan demikian, analisis implementasi *Smart Village* mencerminkan praktik administrasi publik yang berlangsung di tingkat desa. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada keterpaduan antara input (regulasi dan sumber daya), proses (kesiapan dimensi kesiapan digital), serta output yang berdampak nyata. Kerangka ini memastikan bahwa setiap tahapan pelaksanaan program dipantau dan dievaluasi agar tujuan efektivitas pelayanan publik dapat tercapai secara berkelanjutan.

Dalam konteks Program *Smart Village* di Desa Cikupa, keberhasilan sangat ditentukan oleh keterpaduan input, proses, dan output kebijakan. Input mencakup regulasi yang jelas, ketersediaan sumber daya manusia, serta dukungan anggaran. Proses implementasi diukur melalui dimensi kesiapan digital (*connectivity*, *literacy*, dan *social readiness*) yang berjalan terstruktur. Output diukur melalui capaian program yang berdampak nyata bagi masyarakat.

Gambar 1. 1



Kerangka Berpikir

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG