

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat bahwa pemerintah akan memberikan layanan berkualitas yang mudah diakses dan berkualitas tinggi.

Namun, buruknya pelayanan terjadi di hampir semua bidang layanan publik, termasuk layanan jasa, administratif, dan barang. Masyarakat menginginkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik; ini juga merupakan bagian dari upaya untuk membangun pemerintahan yang baik.

Tidak hanya pelayanan publik di tingkat pusat, pelayanan publik di tingkat desa juga merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat pembangunan daerah. Namun, pada kenyataannya, masih banyak desa yang menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satunya adalah Desa Sungai Rabbit, Kecamatan Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir. Desa ini menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas layanan, kecepatan proses administrasi, dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan publik.

Karena masyarakat sudah terbiasa dengan jaringan elektronik, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan jaringan elektronik untuk mengatasi masalah tersebut dan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, solusi berbasis digital menjadi semakin relevan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Menurut Wenty Nur'Alaika dan Baktiawan Nusanto (2024) Modernisasi terkait teknologi informasi dan komunikasi menjadi sarana penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Muh Askal Basir (2021) menyatakan bahwa lembaga pemerintah, seperti penyedia layanan publik, menggunakan *electronic government* untuk memenuhi tuntutan dan mengantisipasi kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama teknologi informasi.

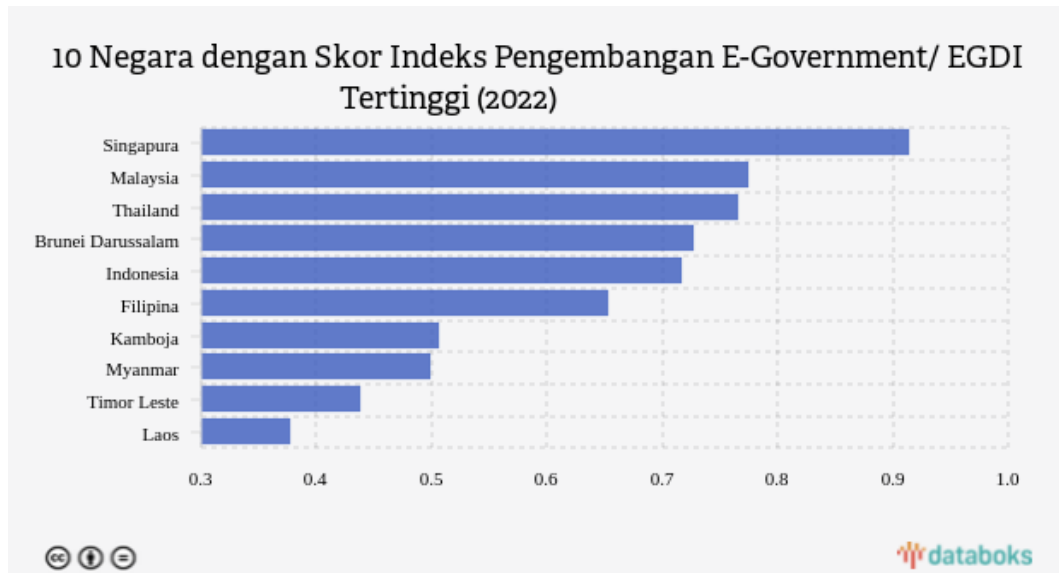
Electronic Government adalah upaya untuk menjalankan pemerintahan melalui sistem elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Sebelum ini, pemerintah telah menggunakan sistem dan prosedur kerja yang didasarkan pada tatanan birokrasi yang kaku, yang tidak memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan yang kompleks dan dinamis. Namun, sekarang diperlukan sistem dan prosedur yang lebih fleksibel untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks satu sama lain.

Sistem informasi manajemen dan birokrasi harus dibangun melalui jaringan organisasi yang dapat memperpendek garis pengambilan keputusan dan harus terbuka dan transparan. Mereka juga harus dapat diakses melalui berbagai lapisan jaringan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa depan.

Pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik disebut e-Government.

Konsep dasar e-Government adalah memberikan pelayanan melalui layanan elektronik seperti internet, jaringan telepon, komputer, dan multimedia (Hidayah, N. A. et al., 2020). Dengan munculnya e-Government, pengelolaan sistem informasi dan proses pelayanan publik juga dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan informasi dan komunikasi. Data dari sepuluh

negara dengan skor indeks pengembangan e-Government/EGDI tertinggi disajikan di sini.



Gambar 1.1 Skor Indeks Pengembangan E-Government/ EGDI
Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan data diatas, Indonesia masih tertinggal dari segi pengembangan *e-Government* dibandingkan dengan negara tetangga. Indonesia menduduki peringkat ke 5 dari 10 negara yang menjadi objek dari survey tersebut. Hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Government*). Tidak hanya pada pemerintahan pusat, pemerintahan tingkat desa juga harus diperhatikan agar tercapai kualitas pelayanan yang merata.

Menurut Diana, B. A. et al. (2024) Pada tingkat pemerintahan desa, *e-government* dapat menawarkan berbagai jenis layanan tambahan, seperti: 1) akses instan ke berbagai layanan informasi; 2) hubungan yang lebih baik dengan dunia usaha; 3) peningkatan pemahaman masyarakat tentang dunia digital; dan 4) transparansi pemerintah tentang informasi yang diberikan.

Pada pemerintahan tingkat desa, aplikasi layanan desa online dapat menjadi alternatif yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi desa secara lebih mudah, cepat, dan transparan, tanpa harus menghadapi kendala geografis atau antrian panjang di kantor desa.

Pengembangan aplikasi layanan desa online tidak hanya mendukung efektivitas pelayanan publik, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Dengan sistem yang terintegrasi, pemerintah desa dapat lebih mudah memantau dan mengelola data administrasi, serta memberikan informasi yang akurat dan *up-to-date* kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penggunaan aplikasi layanan desa online untuk Desa Sungai Rabbit menjadi langkah strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Melalui tugas akhir ini, penulis berharap dapat mengukur sejauh mana pengaruh penerapan aplikasi layanan desa online terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Rabbit.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan aplikasi layanan desa online terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Rabbit?

Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur sejauh mana penerapan aplikasi layanan desa online terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Rabbit.

Manfaat

Pengembangan aplikasi layanan desa online untuk Desa Sungai Rabit diharapkan memberikan berbagai manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat bagi Masyarakat:

- 1) Mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi desa tanpa perlu datang langsung ke kantor desa.
- 2) Mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus dokumen atau informasi administrasi.
- 3) Meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa.

b. Manfaat bagi Pemerintah Desa:

- 1) Mempermudah pengelolaan data administrasi desa melalui sistem yang terintegrasi.
- 2) Meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.

c. Manfaat bagi Pembangunan Daerah:

- 1) Mendukung upaya digitalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari program pembangunan desa.
- 2) Memberikan contoh penerapan teknologi informasi yang dapat diadopsi oleh desa lain di Kabupaten Indragiri Hilir.
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa melalui layanan yang lebih inklusif.

