

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini menyentuh seluruh hal dari kehidupan manusia dan termasuk dalam hal perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi saat ini telah membawa masyarakat ke era digital khususnya dengan adanya perkembangan internet yang pesat dan dapat menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat. Internet ini juga membuat perkembangan dari perangkat informasi dengan kemunculan *new media*.

New media sendiri adalah bentuk media komunikasi informasi yang berbeda dengan yang tradisional, dengan mengkombinasikan antara *computing*, *information technology* (IT) dan juga terdapat jaringan komunikasi serta digitalisasi dari media dan konten informasi (Flew, 2014). Hal lain yang membedakan adalah terkait dengan bagaimana *new media* ini dapat di individualisasi berdasarkan kebutuhan dari pengguna dan juga terdapat interaktivitas serta penggunaan yang *real time* yang sebelumnya tidak dapat dilakukan media tradisional. Adanya perubahan teknologi ini tentu juga membawa banyak perubahan dalam berbagai hal termasuk bagaimana manusia melakukan pekerjaan, gaya hidup, budaya dan juga aspek-aspek ekonomi, politik dan interaksi sosial dari masyarakat (Flew, 2014).

Perkembangan dari teknologi informasi dan inovasi ini juga mendorong pemerintah Indonesia memanfaatkan hal ini, salah satunya adalah aplikasi kawal desa. *Application* Kawal Desa, merupakan aplikasi layanan satu pintu yang menjadi

ruang partisipasi publik untuk mendapatkan layanan publik dari pemerintah pedesaan setempat. Aplikasi Kawal Desa memiliki dua anak aplikasi yaitu Kawal Desa Warga dan Kawal Desa Aparatur. Aplikasi Kawal Desa Warga digunakan oleh warga desa Pabuaran Bogor dalam mendapatkan pelayanan publik yang diinginkan. Sedangkan Kawal Desa Aparatur digunakan oleh aparatur pemerintahan desa setempat untuk meningkatkan pelayanan publik untuk warga desa Pabuaran Bogor. Menurut data yang bersumber dari website resmi kawaldesa.pptik.com, terdapat tujuh (7) desa yang telah diberikan sosialisasi tentang aplikasi kawal desa warga dan aplikasi kawal desa apratur. Dari tujuh desa di Bogor, terdapat 2.107 jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi kawal desa tersebut. Selain itu terdapat 75.055 presensi yang ada dalam aplikasi kawal desa.

Penerapan aplikasi kawal desa sendiri oleh pemerintah Indonesia merupakan bentuk *e-government* yang merupakan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam layanan publik yang pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dari layanan dari publik dari pemreintah terhadap para *stakeholdernya*. Salah satu bentuk aplikasi dari *e-government* saat ini adalah penggunaan dari *mobile government service* dimana layanan publik dapat diakses langsung melalui aplikasi di telepon selular dari masing-masing penggunanya. Perkembangan ini terjadi karena penetrasi perangkat seluler disertai perkembangan internet seluler (Abdelghaffar & Magdy, 2012).

Pemerintah sendiri diperlukan untuk memberikan layanan publik yang optimal kepada masyarakat. Para aparatur pemerintah di segala tingkatan diharapkan untuk menjadi *publik servant* dalam artian melayani masyarakat

dengan baik (Romli, 2013). Namun, secara realita, sampai saat ini, masih banyak terjadi kekurangan dalam hal layanan publik. Masyarakat masih merasakan bahwa saat ini mereka merasakan adanya prosedur yang rumit dan berbelit, terjadi praktek yang tidak transparan tidak ramah terhadap warga dan juga biaya layanan. Belum lagi praktek-praktek seperti pungutan liar dalam layanan publik atau juga korupsi masih kerap kali ditemukan dalam layanan publik (Rohayatin et al., 2018).

Masyarakat tentunya memiliki harapan yang baik terhadap layanan publik. Dalam konteks layanan publik, masyarakat menginginkan kualitas yang baik dan tentu saja mempermudah dan mempercepat urusan yang dilakukan atau diperlukan masyarakat yang memerlukan layanan publik tersebut. Kualitas layanan publik sendiri terkait beberapa aspek yang saling terkait seperti , prosedur dan proses layanan, bagaimana kesiapan dan reliabilitas dari sumber daya manusia yang memberikan layanan, peraturan dan sebagainya (Rohayatin et al., 2018). Pelayanan publik yang berkualitas penting untuk pemerintah dan masyarakat, dari sisi masyarakat tentu ini terkait dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat dimana tentu saja publik mengharapkan kualitas yang baik akan mempermudah permasalahan yang dihadapi. Namun dari sisi pemerintah atau dari segi politik, layanan publik memiliki peran yang penting terkait dengan kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pemerintahan. Pelayanan yang buruk akan berdampak pada persepsi masyarakat bahwa pemerintahan buruk karena tidak bisa memberikan layanan atau mengurus sesuatu dengan baik. Dampak tersebut akan mengarah kepada ketidakpuasan yang selanjutnya dapat mendorong turunnya kepada pemerintah secara umum. Krisis kepercayaan ini tentu saja dapat berbahaya

untuk sebuah pemerintahan, terkait dengan masyarakat akan kurang mau berperan terhadap program pemerintah bahkan pada satu titik akan mendorong adanya protes dan demonstrasi. Sebaliknya ketika, layanan publik yang baik maka warga akan mengapresiasi dan mendukung pemerintah dan juga segala kebijakannya (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah Indonesia kepada warganya pada masih memiliki standar yang belum terlalu baik. Ombudsman Republik Indonesia (2021) mengevaluasi kepatuhan lembaga pemerintah baik itu kementerian, pemerintahan dan juga lembaga lainnya yang memberikan publik sesuai standar pelayanan publik. Dalam penilaian ini, akan diberikan tiga kategori yaitu merah untuk standar kepatuhan layanan yang rendah, kuning untuk kepatuhan yang sedang dan hijau untuk kepatuhan yang tinggi atau baik. Untuk pemerintahan kabupaten, survey pada tahun 2021 yang dilakukan oleh ombudsman RI, menunjukkan bahwa dari 416 kabupaten, hanya hanya 103 kabupaten atau 24,76% yang memiliki kepatuhan yang baik untuk standar pelayanan. Sementara itu mayoritas kabupaten memiliki penilaian kuning yang terdiri dari 226 kabupaten atau 54,33% dan 87 kabupaten atau 20,91% yang belum patuh terhadap standar pelayanan publik. Sementara untuk pemerintah kota terdapat 34 kota (34,69%) memiliki penilaian hijau, 61 (62,24%) kuning dan 3 kota (3,06) merah (ombudsmanri, 2021). Hasil survey ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih belum memenuhi standar yang baik sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Kesejahteraan masyarakat di pedesaan dapat ditingkatkan melalui aparat pemerintahan setempat dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan publiknya. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, terdapat Pasal yang mengatur tentang Pelayanan Publik yang diwajibkan untuk diselenggarakan dengan menggunakan Sistem Informasi yang semakin bermanfaat bagi masyarakat untuk diberi kemudahan. Selain itu pada pasal 23 ayat (4) tentang penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk mengelola sistem informasi dengan menggunakan sistem elektronik maupun non-elektronik. Hal tersebut merupakan landasan dasar pelayanan publik dan juga era revolusi industri 4.0. Pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kemudahan masyarakat dalam prosesnya, seperti yang digarap oleh aparaturnya pemerintahan negara dalam upaya meningkatkan kualitas agar selalu berinovasi dan lebih kreatif. Hadirnya pelayanan publik berbasis digital dan internet membantu masyarakat pedesaan yang lebih mengerti teknologi khususnya digital agar dapat membimbing masyarakat yang minim pengetahuan teknologi untuk belajar mengaplikasikannya.

*Mobile government* (m-government) seperti aplikasi kawal desa, pada dasarnya merupakan perpanjangan atau subset dari teknologi electronic government (e-government). M-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui platform mobile untuk berbagai kebutuhan operasional dan komunikasi pemerintah (Abaza & Saif, 2015). Diketahui bahwa titik fokus penggunaan TIK oleh pemerintah di seluruh dunia termasuk peningkatan komunikasi layanan kepada warga negara normal. Apalagi, berbagai kemajuan teknologi telah kita saksikan belakangan ini. Intervensi

teknologi ke dalam komunikasi pemerintahan merupakan langkah besar menuju smart governance dan digitalisasi. Selain itu, teknologi telah mengalami evolusi yang luas, terutama di bidang komunikasi nirkabel. Dengan demikian, berbagai teknologi yang terkait dengan platform komunikasi seluler sangat penting untuk pengembangan pola tata kelola seperti yang diamati di seluruh dunia (Alenezi et al., 2017).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Badri, tentang Pembangunan Pedesaan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan studi yang dilakukan pada Gerakan Desa Membangun (Badri, 2016) dijelaskan bahwa dengan menggunakan teknologi media hibrida membuktikan mempermudah desa-desa inovatif membangun jejaring dan memberdayakan komunitasnya agar meminimalisir adanya kesenjangan teknologi informasi dan telekomunikasi, salah satunya dengan menggunakan Gerakan Desa Membangun (GDM). Dengan adanya pelatihan dan pendampingan dalam menggunakan digitalisasi yang dilakukan peneliti Badri maka Permasalahan pengembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berkaitan dengan rendahnya infrastruktur teknologi informasi dan telekomunikasi di pedesaan dan kapasitas masyarakat dalam pembangunan yang diselesaikan dengan strategi pelatihan dan pendampingan, Paradigma pembangunan pedesaan yang dijalankan Gerakan Desa Membangun (GDM) berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan mengoptimalkan aplikasi sistem informasi desa dan internet pedesaan. Hal ini membuktikan bahwa Digitalisasi sangat menguntungkan masyarakat desa dalam pembangunan desa yang mereka tinggali.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, memungkinkan inovasi di berbagai aspek, termasuk dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasi inovasi pelayanan publik adalah aplikasi kawal desa. Aplikasi kawal desa sendiri ditujukan sebagai upaya pelayanan publik dalam bentuk *mobile* yang diciptakan untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya dan juga mendukung transformasi digital dari pelayanan publik yang memang merupakan tujuan dari pemerintah pusat di masa mendatang. Penggunaan teknologi untuk pelayanan publik akan dapat meningkatkan akses warga ke informasi publik dan pribadi akan dapat meningkatkan koordinasi di antara warga negara, memfasilitasi pengumpulan data untuk lebih mengalokasikan kebutuhan dan layanan kepada publik serta secara umum meningkatkan layanan publik yang lebih berkualitas (Aker, 2017). Selain itu, penggunaan dari aplikasi *m-government* akan mendorong komunikasi dan transparansi yang lebih baik dan juga penyediaan layanan publik yang lebih efisien dan efektif (Cucus & Aprilinda, 2013).

Desa Pabuaran, Kecamatan Bojong Gede merupakan desa yang letak pemerintahannya berada di dalam wilayah Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Desa Pabuaran, Bogor menjadi salah satu desa yang mendapatkan program Digitalisasi Desa berupa *Mobile Application* bernama Kawal Desa. Penelitian ini sendiri akan dilakukan di Desa Pabuaran, kabupaten Bogor Jawa Barat. Desa Pabuaran sendiri dipilih sebagai obyek penelitian karena merupakan salah satu desa yang termasuk pertama kali menerapkan aplikasi kawal desa dalam aktivitas pemerintahannya.

Selain, data yang diperlukan untuk penelitian akan lebih mudah diperoleh dikarenakan akses peneliti yang mudah untuk menghubungi pihak-pihak yang memiliki kompetensi di desa Pabuaran.

Berdasarkan observasi dari peneliti yang dilakukan pada saat pengambilan wawancara dimana selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi dengan mengamati bagaimana layanan publik dilakukan di desa Pabuaran. Selain itu juga, peneliti melakukan pengamatan terhadap bagaimana kekuatan sinyal seluler dan juga bagaimana kondisi lingkungan desa pabuaran secara langsung. Berdasarkan hasil observasi tersebut, ditemukan beberapa masalah yang teridentifikasi terkait penerapan aplikasi kawal desa ini. Permasalahan pertama yang ditemukan adalah terkait penguasaan teknologi. Aplikasi kawal desa sendiri merupakan aplikasi yang baru diterapkan di Indonesia dan desa Pabuaran menjadi salah satu wilayah yang dipilih untuk menggunakannya. Untuk dapat memanfaatkan teknologi secara optimal tentu diperlukan adanya kemampuan dan kesiapan dalam penggunaan teknologi tersebut. Para aparat pemerintah desa Pabuaran sebelumnya terbiasa bekerja secara tradisional dengan menggunakan alat-alat yang tradisional sehingga mereka belum terbiasa dan mampu untuk dapat menggunakan teknologi dalam aplikasi kawal desa secara optimal.

Permasalahan lainnya adalah terkait dengan kesiapan *hardware* yang diperlukan untuk mendukung penggunaan aplikasi kawal desa. Dari hasil pengamatan, banyak perangkat seluler yang dimiliki oleh aparat desa yang kurang mendukung kebutuhan penggunaan dari aplikasi kawal desa sehingga masih ada

aparatus desa yang belum mampu menggunakannya secara optimal. Selain itu juga, dikarenakan aplikasi ini masih baru, masih terdapat kendala juga di server dari aplikasi kawal desa yang sering kali macet. Faktor infrastruktur internet juga masih kurang memadai khususnya sinyal yang masih kurang baik di Desa Pabuaran ini. Untuk dapat menggunakan aplikasi berbasis *mobile* ini tentu diperlukan penggunaan internet yang bisa berasal dari data internet atau juga menggunakan jaringan seluler. Namun, di desa Pabuaran sendiri, sinyal dari jaringan seluler juga masih kurang baik dan juga penyedia jasa layanan internet juga belum seluruhnya menjangkau seluruh kawasan desa Pabuaran ini sehingga tidak semua *stakeholder* di desa Pabuaran dapat menggunakan aplikasi kawal desa juga dengan optimal.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan penerapan aplikasi untuk layanan publik. Penelitian pertama dilakukan oleh Arief dan Yuardani (2018) yang melakukan penelitian terhadap bagaimana penggunaan aplikasi *e-kelurahan* di Kota Pontianak. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa penerapan atau penggunaan aplikasi *e-kelurahan* memiliki banyak manfaat baik untuk aparat pemerintah maupun untuk masyarakat. Pemanfaatan juga dinilai telah efektif walaupun ditemukan beberapa hambatan terkait banyak konten atau fitur yang kurang bermanfaat, permasalahan sumber daya manusia yang kurang baik dalam pengelolaan teknologi informasi serta *output* dari aplikasi ini yang masih belum maksimal sehingga masih memerlukan bantuan manual dari pegawai pemerintahan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Shavira et al (2021) yang melakukan penelitian pada implementasi aplikasi Qlue di Jakarta. Hasil penelitian dari Shavira

*et al* (2021) menunjukkan penggunaan aplikasi ini belum optimal. Kendala yang dihadapi yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi ini adalah aplikasi yang masih belum optimal dan sering error, salah sasaran dalam pelaporan dan kurangnya respon terhadap laporan melalui aplikasi.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Choiriyah (2020) yang melakukan penelitian terkait aplikasi M-bonk yang dilakukan di kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi ini belum optimal, dikarenakan sumber daya manusia yang belum terlalu siap dan juga kurangnya sosialisasi dan pelatihan terkait aplikasi ini. Selain itu dikarenakan aplikasi ini masih dalam tahap awal, maka penggunaannya juga belum optimal dan masih memerlukan banyak perbaikan dan modifikasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Satriyo *et al* (2021) yang melakukan analisis terhadap bagaimana aplikasi PANGKAS di implementasikan pada beberapa RT/RW di kota Tangerang. Hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan dari aplikasi ini kurang optimal dikarenakan permasalahan Sumber Daya Manusia yang masih kurang paham dalam penggunaan aplikasi ini. Selain itu permasalahan infrastruktur seperti sarana dan prasaranan pendukung juga masih kurang memadai.

Salah satu aplikasi yang dikembangkan untuk pelayanan publik terkait dengan layanan di desa adalah aplikasi Kawal Desa. *Application* Kawal Desa, merupakan aplikasi layanan satu pintu yang menjadi ruang partisipasi publik untuk mendapatkan layanan publik dari pemerintah pedesaan setempat. Aplikasi Kawal Desa memiliki dua anak aplikasi yaitu Kawal Desa Warga dan Kawal Desa Aparatur. Aplikasi Kawal Desa Warga digunakan oleh warga desa Pabuaran Bogor

dalam mendapatkan pelayanan publik yang di inginkan. Sedangkan Kawal Desa Aparatur digunakan oleh aparatur pemerintahan desa setempat untuk meningkatkan pelayanan publik untuk warga desa Pabuaran Bogor. Menurut data yang bersumber dari website resmi kawaldesa.pptik.com, terdapat tujuh (7) desa yang telah diberikan sosialisasi tentang aplikasi kawal desa warga dan aplikasi kawal desa apratur. Dari tujuh desa di Bogor, terdapat 2.107 jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi kawal desa tersebut. Selain itu terdapat 75.055 presensi yang ada dalam aplikasi kawal desa.

Aplikasi Kawal Desa memiliki fitur antara lain: Presensi Warga dan Aparatur, Laporan Warga, Lokasi Presensi, Manajemen Warga, Manajemen Aparat, Lokasi Rumah Warga, Batas Desa, dan Monitoring Desa. Dalam fitur Presensi Aparatur, dapat memberikan kemudahan anggota aparatur dalam mengisi absensi kehadiran, fitur laporan warga dapat membantu warga Ketika memiliki acara di desa Pabuaran Bogor, warga Pabuaran bisa mengirimkan berupa foto atau video kegiatannya dan setelah itu di upload kemudian aparatur desa dapat melihat dokumentasi yang diberikan oleh warga desa Pabuaran Bogor

Walaupun bentuk layanan pelayanan publik berbasis aplikasi mobile seperti kawal desa mampu memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat, namun dalam pelaksanaanya memiliki tantangan agar sukses diterima dan digunakan oleh para *stakeholder* dalam hal ini aparat desa dan warga desa terkait. Seperti dari penelitian sebelumnya dikatakan bahwa penggunaan aplikasi untuk pelayanan publik masih memiliki beberapa kendala seperti kurangnya SDM dalam memahami, sosialisasi yang kurang baik , infrastruktur dan sebagainya sehingga

penerimaan dari aplikasi ini kurang maksimal. Dan oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk menganalisis bagaimana Pemanfaatan aplikasi Kawal Desa sebagai bentuk e-pelayanan publik di desa Pabuaran, untuk mengetahui bagaimana penggunaan dan kendala dari aplikasi kawal desa ini di Desa Pabuaran Bogor

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini memiliki pertanyaan bagaimana pemanfaatan aplikasi kawal desa oleh Pemerintah Desa sebagai bentuk pelayanan publik yang dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian berikut ini:

Bagaimana pemanfaatan aplikasi Kawal Desa dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah Desa Pabuaran, Bogor ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari peneltiian ini adalah :

Untuk melakukan analisis terhadap bagaimana pemanfaatan aplikasi kawal desa oleh pemerintah Desa Pabuaran, Bogor

### **1.5 Signifikansi Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Akademis: Penelitian ini berguna sebagai acuan dalam ilmu komunikasi terutama dalam mengetahui implementasi e-government yang

di implementasikan dalam bentuk *mobile government* dalam pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga akan dapat berguna untuk memperkaya literasi terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk kebutuhan layanan publik

2. Manfaat Sosial/Praktis: Penelitian ini berguna sebagai masukan bagi para pengambil kebijakan terkait kebijakan publik dalam hal penggunaan layanan publik berbasis aplikasi *mobile* untuk kebutuhan layanan publik. Selain itu penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk dapat menyempurnakan penggunaan teknologi untuk pelayanan publik dan juga peningkatan kualitas layanan publik.