

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi agenda nasional yang tidak dapat ditawar lagi. Pemerintah Indonesia menyadari bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan kunci untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayah lebih dari 8 juta kilometer persegi serta jumlah penduduk yang mencapai 281,6 juta jiwa pada pertengahan tahun 2024 (BPS, 2024) menghadapi tantangan unik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbatasan akses transportasi, jarak tempuh yang jauh, serta disparitas kualitas sumber daya manusia antar daerah menjadi hambatan klasik yang sulit diatasi dengan pendekatan konvensional. Seorang warga yang tinggal di desa terpencil di Kalimantan, misalnya, harus menempuh perjalanan sehari-hari hanya untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP atau Kartu Keluarga. Dalam kondisi ini, teknologi informasi menjadi solusi untuk mendekatkan layanan pemerintah kepada Masyarakat.

Selain tantangan geografis, Indonesia juga menghadapi tantangan demografis di mana tingkat kemiskinan di wilayah perdesaan masih lebih tinggi dibandingkan perkotaan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), persentase penduduk miskin di perdesaan tercatat sebesar 11,34 persen pada September 2024, masih jauh di atas angka perkotaan yang sebesar 6,66

persen . Kelompok ini rentan tertinggal jika tidak ada kebijakan yang inklusif. Transformasi digital juga didorong oleh tuntutan pemberantasan korupsi, karena sistem digital yang transparan dapat meminimalisir praktik pungutan liar dan percaloan.

Pemerintah Indonesia telah merumuskan landasan hukum yang komprehensif untuk mengatur digitalisasi pemerintahan, yaitu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan presiden ini menjadi tonggak sejarah dalam digitalisasi birokrasi karena mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Perpres ini mengamanatkan arsitektur SPBE nasional yang terintegrasi, sehingga seluruh instansi pusat dan daerah harus merujuk pada standar yang sama. Ruang lingkup Perpres 95/2018 sangat luas, mulai dari perencanaan, implementasi, pengelolaan, audit, hingga evaluasi SPBE. Regulasi ini memaksa setiap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk melakukan penataan ulang terhadap sistem digital mereka. Tidak boleh lagi ada sistem yang berjalan sendiri-sendiri tanpa kemampuan berbagi data. Setiap aplikasi layanan digital harus memenuhi prinsip *interoperabilitas*, keamanan data, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Setelah beberapa tahun implementasi Perpres 95/2018, pemerintah pusat mengevaluasi dan menemukan bahwa percepatan transformasi digital di

daerah masih lambat. Banyak pemerintah daerah yang baru sekadar membuat website statis tanpa mengubah alur kerja birokrasi secara fundamental. Kesenjangan ini mendorong lahirnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Perpres 82/2023 merupakan bentuk akselerasi dari kebijakan sebelumnya. Jika Perpres 95/2018 bersifat membangun fondasi, maka Perpres 82/2023 bersifat mewajibkan dengan target konkret dan sanksi tegas. Regulasi ini menuntut keterpaduan layanan digital nasional melalui Portal Ikon Digital (Identitas Kependudukan Digital). Intinya, tidak boleh lagi ada layanan publik yang sepenuhnya manual. Seluruh tingkatan birokrasi, dari kementerian hingga kecamatan dan desa, wajib menyediakan layanan digital yang cepat, mudah, dan aman. Dalam konteks pelayanan di tingkat kecamatan, Pasal 12 Perpres 82/2023 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan digital wajib menyediakan fasilitas pendampingan tatap muka bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Ketentuan ini lahir dari evaluasi bahwa kegagalan adaptasi digital seringkali disebabkan oleh tidak adanya "sentuhan manusia" dalam prosesnya.

Kebijakan nasional tersebut kemudian diterjemahkan ke tingkat daerah. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) menerbitkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Perbup ini menginstruksikan seluruh perangkat daerah, termasuk kecamatan dan desa, untuk mengalihkan layanan

administrasi dari manual ke digital. Layanan prioritas yang wajib didigitalkan antara lain: surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran dan kematian, surat keterangan tidak mampu, serta surat pengantar e-KTP. Perbup HSU 19/2021 juga mengatur tahapan implementasi: tahap pertama (2021-2022) fokus pada pembangunan infrastruktur dasar; tahap kedua (2023-2024) fokus pada integrasi sistem dan perluasan ke kecamatan; tahap ketiga (2025) evaluasi dan peningkatan kualitas. Berdasarkan jadwal ini, pada tahun 2026 yang merupakan tahap implementasi penuh, realitas di lapangan menunjukkan bahwa layanan digital masih menghadapi berbagai hambatan serius dan belum berjalan sesuai dengan target ideal yang ditetapkan. Pemerintah Kabupaten HSU telah mengalokasikan anggaran sekitar Rp8,5 miliar untuk infrastruktur TIK, pengadaan perangkat keras, dan pelatihan SDM. Setiap kantor kecamatan termasuk Sungai Tabukan telah dilengkapi komputer, scanner, printer, dan jaringan internet.

Berbagai upaya digitalisasi pun mulai dilakukan di Kecamatan Sungai Tabukan. Berdasarkan hasil penelusuran dari berbagai sumber resmi dan wawancara dengan aparatur kecamatan, layanan digital yang tersedia di Kecamatan Sungai Tabukan adalah sebagai berikut:

1. SIMPUN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) merupakan aplikasi hasil kerja sama Disdukcapil HSU dan Diskominfo HSU untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara *online*. Aplikasi ini terintegrasi dengan Portal HSU dan berfungsi untuk pelayanan berbagai dokumen administrasi kependudukan secara daring, pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

pelaporan akta kematian warga, memproses Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru dan Perubahan Elemen Data, Memfasilitasi Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN) serta Program Integrasi Kurir Pengiriman Dokumen Fisik.

2. SIPDAR-PQ (Sistem Informasi Pelayanan Tanda Daftar Lembaga Pendidikan Al-Qur'an) merupakan sistem digital yang digunakan untuk pendaftaran dan pengajuan Izin Operasional (IJOP) bagi Lembaga Pendidikan Al-Qur'an. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan administrasi serta meningkatkan akuntabilitas lembaga pendidikan keagamaan.
3. *Google Form* SILADEK (Sistem Layanan Administrasi Kecamatan) berfungsi sebagai platform pelayanan *online* untuk mengurus berbagai keperluan administrasi surat menyurat seperti surat keterangan, surat izin secara digital serta memudahkan pemrosesan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.
4. Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) merupakan aplikasi dari pemerintah pusat yang berfungsi sebagai KTP digital yang sah dan dapat menggantikan KTP fisik untuk berbagai keperluan administrasi.

Fenomena serupa tentang rendahnya adopsi layanan digital di tingkat kecamatan juga ditemukan dalam berbagai penelitian terdahulu. Penelitian Arisandy (2022) tentang implementasi *e-government* di Kantor Kecamatan Medan Denai menemukan bahwa meskipun penggunaan teknologi informasi telah membantu mempercepat proses pelayanan, namun integrasi antar sistem masih lemah. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya

manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta struktur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digital. Penelitian tersebut juga menemukan munculnya fenomena "*Digital Distrust*" atau ketidakpercayaan digital di tengah masyarakat, di mana masyarakat mempersepsikan bahwa dokumen yang diurus secara daring memiliki legitimasi yang lebih rendah dibandingkan dokumen yang diproses secara tatap muka. Sementara itu, penelitian Saputra (2021) tentang evaluasi SPBE di wilayah dengan karakteristik geografis sulit menemukan bahwa pengalaman pengguna yang negatif menjadi pemicu utama kegagalan adaptasi digital, sehingga merekomendasikan pentingnya penyediaan helpdesk di kantor kecamatan.

Kembali pada realitas di lapangan, Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Adapun fenomena yang ditemukan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan layanan digital belum optimal.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, sebagian besar masyarakat masih lebih memilih mengurus pelayanan secara langsung di loket dibandingkan memanfaatkan layanan digital seperti SIMPUN, Google Form SILADEK, SIPDAR-PQ, dan IKD. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan digital yang telah disediakan pemerintah belum dimanfaatkan secara optimal oleh

masyarakat, sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai

2. Kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital masih rendah.

Berdasarkan observasi awal, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses dan menggunakan layanan digital secara mandiri sehingga proses pelayanan masih bergantung pada bantuan petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital belum merata dan menjadi hambatan dalam penerapan pelayanan berbasis digital.

3. Pelayanan digital belum menjadi pilihan utama Masyarakat.

Meskipun layanan digital telah diterapkan melalui SIMPUN dan Google Form SILADEK, masih terdapat masyarakat yang mengajukan pelayanan secara manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan digital belum mampu mendorong perubahan pola masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, sehingga pemanfaatan layanan digital masih belum optimal.

4. Penyebarluasan informasi layanan digital masih terbatas.

Berdasarkan observasi awal, peneliti tidak menemukan media informasi seperti spanduk, poster, maupun papan pengumuman yang menjelaskan jenis layanan digital, tata cara penggunaan, dan alur pelayanan di ruang pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan masyarakat belum memperoleh informasi yang memadai mengenai layanan digital sehingga pemanfaatannya belum optimal.

Kesenjangan antara kebijakan digitalisasi yang telah diamanatkan secara nasional melalui Perpres 95/2018 dan Perpres 82/2023 serta ditindaklanjuti dengan Perbup HSU 19/2021, dengan realitas preferensi masyarakat terhadap sistem manual di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat kecamatan masih menghadapi tantangan serius. Persoalannya bukan sekadar pada ketersediaan aplikasi atau infrastruktur, melainkan pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna dan dukungan kondisi fasilitasi yang memadai. Kebijakan digitalisasi yang bersifat *top-down* seringkali gagal karena tidak mempertimbangkan perspektif dan kemampuan riil masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam perspektif masyarakat serta faktor-faktor yang menyebabkan mereka lebih memilih sistem manual. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **"Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara"**

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan yaitu Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka peneliti memfokuskan penelitian berdasarkan indikator dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2007:111) yaitu:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Melihat sejauh mana masyarakat merasa bahwa menggunakan sistem digital di Kecamatan Sungai Tabukan adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras. Indikatornya meliputi: mudah dipelajari, mudah digunakan, serta jelas dan ringkas.

2. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Melihat sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan layanan digital akan meningkatkan kinerja pelayanan dan memberikan keuntungan (efisiensi waktu dan biaya). Indikatornya meliputi: mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektivitas, serta sangat bermanfaat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM)?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM).

- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi layanan digital dan penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam menganalisis perspektif masyarakat terhadap penggunaan layanan digital pada instansi pemerintah.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Sungai Tabukan dan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam merumuskan kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan masyarakat.