

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan *web browser*. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. dengan adanya sebuah sistem informasi yang diterapkan di instansi pemerintah

maka masyarakat akan dengan mudah mengakses informasi terkait dengan kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti informasi kebijakan pemerintah, program yang akan dan telah dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini menjadi pendorong pelaksanaan *elektronik government (e-gov)* sebagai sistem yang memanfaatkan teknologi informasi di pemerintahan, (Dewi 2015:39).

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti halnya Desa yang ada di Gorontalo tepatnya di Desa Lamahu, Kec. Bulango Selatan, Kab, Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Desa Lamahu merupakan Desa digital pertama di Indonesia. Penduduk Desa Lamahu terdiri dari 1.276 jiwa diantaranya laki-laki berjumlah 633 jiwa dan perempuan berjumlah 625 jiwa dan 378 jumlah kartu keluarga. Desa Lamahu sendiri telah meluncurkan program desa digital yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang secara transparan, efektif dan efisien.

Konsep program Desa digital (*sistem panic button*) awal perencanaan sampai dengan pelaksanaan menggunakan anggaran dari terlkomsel pusat lewat elnino center sekitar sekitar 200 juta, namun karena anggaran yang di dapatkan tidak mencukupi maka untuk meminimalisir hal tersebut pemerintah desa memilih alternatif lain yaitu dengan menggunakan anggaran Dana Desa. Berkaitan dengan hal tersebut dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa desa memiliki hak dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang

disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

Salah satu unsur penyelenggaraan desa mengenai kegiatan pelayanan sosial merujuk pada Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PERMENDES PDTT) Nomor 11 Tahun 2019 tentang prioritas penggunaan dana desa yang termuat dalam pedoman umum pelaksanaan penggunaan dana desa yang menyatakan bahwa pengadaaan, pembangunan, pemanfaatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana informasi dan komunikasi antara lain: 1) Jaringan internet untuk warga desa, 2) *website* desa, 3) peralatan pengeras suara, 4) *radio single side band*, dan 5) sarana prasarana komunikasi lainnya yang sesuai dengan kewenangan Desa dan diputuskan dalam musyawarah desa.

Hal di atas kemudian diatur kembali dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PERMENDES PDTT) Nomor 6 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PERMENDES PDTT) Nomor 11 Tahun 2019 tentang prioritas penggunaan dana desa. tahun 2020 yang tertuang dalam Pasal 1 Ayat 8 yang menyatakan bahwa kewenangan Lokal Berskala Desa adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh Desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh Desa atau yang muncul karena perkembangan Desa dan prakasa masyarakat Desa. Kebijakan ini dapat dilihat dampaknya pada masyarakat pada tahapan implementasi. Implentasi

ini diperlukan untuk menganalisis berbagai kebijakan (Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K, 2020).

Merujuk dari Undang-Undang dan Peraturan Menteri di atas, selanjutnya terbitlah Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengawasan Dana Desa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai terhadap proses pengawasan dana desa baik dari aspek perencanaan, penggunaan dan pertanggungjawaban dana desa dapat tepat waktu, tepat lokasi, tepat syarat, tepat salur, tepat jumlah, dan tepat penggunaan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Program desa digital (sistem *panic button*) diusung oleh Kepala Desa Dan Jajaran Aparat Desa Lamahu, dalam mengembangkan *command center* (pusat komando) berbasis *android*. Program desa digital mulai direncanakan di pertengahan tahun 2016 dan mulai diluncurkan di pertengahan tahun 2017 dan mulai diterapkan Sistem *Panic Button* dengan menggunakan basis aplikasi melalui android. Terdapat aplikasi yang dikenal dengan aplikasi Lamahu *command center* yang digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik berbasis digital yang dilengkapi dengan infrastruktur teknologi informasi (IT) dan aplikasi yang dilengkapi dengan beberapa fitur layanan yang dimana dalam satu aplikasi tersebut terdapat pelayanan keamanan, kesehatan, dan administrasi desa yang dimana hanya dengan menekan aplikasi tersebut masyarakat sudah bisa memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan hanya dengan menggunakan *smartphone android*.

Fokus peneliti dalam penelitian pada pelayanan keamanan dan Kesehatan (Sistem *Panic Button*). Misalnya dalam layanan keamanan, yang dimana hampir sepanjang jalan Desa Lamahu sudah dipenuhi dengan *cctv* yang berfungsi untuk mengontrol dan mengawasi masyarakat serta alarm yang berfungsi untuk membungkam aparat desa dan masyarakat jika terjadi tindak kriminal seperti pencurian, perkelahian dan lain-lain. Masyarakat dapat membuka aplikasi melalui android dan menekan tombol keamanan atau tombol *panic* maka akan langsung terhubung di kantor desa, kepala desa, Babinkamtibmas desa bahkan masyarakat yang menggunakan layanan desa bisa terhubung, kemudian jika masyarakat terjadi kecurian biasa langsung menghubungi aparat desa untuk melihat langsung kejadian melalui *monitor control cctv*. Selanjutnya layanan kesehatan, untuk dapat mengakses layanan kesehatan, masyarakat cukup membuka aplikasi melalui *smartphone android* dan menekan tombol Kesehatan. Misalnya ada salah satu warga yang ingin bersalin tinggal menekan tombol darurat Kesehatan maka akan terhubung langsung ke pemerintah desa, masyarakat pengguna aplikasi Lamahu *Command Center* bahkan dari *elnino center* terhubung jika membuhkan ambulans.

Fasilitas untuk menunjang masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan dan kebutuhan lainnya dengan menyediakan jaringan *Wifi* Desa secara gratis hanya dengan menggunakan nomor induk kependudukan dan *password* masyarakat sudah bisa menggunakan *wifi* tersebut. Harapannya bahwa dengan diluncurkannya program desa digital dengan sistem *panic button* dapat memudahkan masyarakat sempat dengan disediakannya berbagai fitur kemudahan dan *wifi* gratis seharusnya dapat digunakan dengan baik. Sehingga peluncuran

Program Desa Digital, untuk melahirkan masyarakat informasi dapat berjalan secara optimal dan sesuai harapan tanpa adanya dua unsur kebudayaan yang saling berlawanan.

Namun dalam pelaksanaannya berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Desa Lamahu pada tanggal 7 Maret 2020 bahwa masih banyak kendala dan permasalahan yang terjadi diantaranya kendala pada sistem jaringan misalnya seperti ketika masyarakat sedang mengakses layanan tiba-tiba jaringan mati, sehingga menyebabkan pelayanan yang masyarakat butuhkan tidak dapat diproses. Masalah lain adalah pemahaman masyarakat yang masih minim terhadap pelayanan digital, dimana kebanyakan warga desa Lamahu masih banyak yang belum paham terhadap penggunaan *android* apalagi bagi ibu/bapak yang sudah lanjut usia yang tidak paham terhadap *android*, sehingga menyebabkan pelaksanaan pelayanan tidak berjalan secara optimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah desa. Selanjutnya sumber daya manusia yang masih kurang maksimal dalam hal ini baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Hal tersebut didukung dengan data tingkat Pendidikan Pegawai di Desa Lamahu.

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan Pegawai di Desa Lamahu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana (S1)	5 orang
2.	SMA	6 orang
3.	SD	1 Orang

**Sumber : Kantor Desa Lamahu
Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango**

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan pegawai di desa Lamahu terbilang memadai akan tetapi ini dilihat dari *skill* dan keahlian serta pemahaman pegawai mengenai sistem teknologi informasi masih terbilang kurang maksimal, sehingga menyebabkan sering terjadi kerusakan antara perangkat yang satu dengan perangkat yang lainnya yang berakibat pada penerapan sistem *panic button* tidak berjalan secara optimal.

Kemudian masalah lainnya adalah belum dilaksanakannya pelatihan teknologi informasi secara maksimal dari pemerintah desa untuk masyarakat setempat. Sehingga hal ini menyebabkan masyarakat banyak yang tidak paham terkait dengan pelayanan digital. Sehingga menjadikan sistem ini mengalami kefakuman selama beberapa waktu terakhir.

Hal ini pula didukung dengan data pengguna pelayanan aplikasi Lamahu *command center* bahwa banyak yang tidak menggunakan sistem *panic button* yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut :

Tabel. 1.2 Pengguna Layanan Lamahu *Command Center*

No	Jenis layanan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Total
1.	Keamanan	11	3	9	23
2.	Kesehatan	9	1	-	10
	Jumlah	20	4	9	33

Sumber: Data Desa Lamahu Kecamatan Bulango Selatan

Berdasarkan permasalahan dan fenomena di atas maka, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan dan melakukan penelitian dengan judul: **“Penerapan Sistem *Panic Button* Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Kendala pada sistem jaringan
2. Masyarakat yang masih minim terhadap pelayanan digital
3. Kurang maksimalnya Sumber Daya Manusia (SDM)
4. Belum dilaksanakannya pelatihan teknologi informasi (IT) secara optimal untuk masyarakat desa

1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas maka fokus dan sub fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus penelitian sebagai berikut : Penerapan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di Desa Digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango
2. Sub fokus penelitian
 - a. Bagaimana penerapan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di Desa Digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, dilihat dari aspek yaitu :

- 1) Perencanaan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu
 - 2) Pelaksanaan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu
 - 3) Evaluasi sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu
- b. Untuk Mengetahui Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan penerapan sistem *panic button* dilihat dari aspek yaitu :
- 1) *Support* (Dukungan Pemerintah)
 - 2) *Capacity* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)
 - 3) *Value* (Manfaat yang Dirasakan Pemerintah dan Masyarakat)
 - 4) *Willingness* (Kemauan Masyarakat)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Fokus Dan Sub Fokus penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Penerapan Sistem *Panic Button* yang ada Di Desa Digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango dilihat dari aspek yaitu :
 - a) Perencanaan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu
 - b) Pelaksanaan sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu

- c) Evaluasi sistem *panic button* dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu
2. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan penerapan sistem *panic button* dilihat dari aspek yaitu :
 - a) *Support* (Dukungan Pemerintah)
 - b) *Capacity* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)
 - c) *Value* (Manfaat yang Dirasakan Pemerintah dan Masyarakat)
 - d) *Willingness* (Kemauan Masyarakat)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat dijadikan salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep ilmu administrasi khususnya pelayanan publik.
2. Diharapkan Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan referensi untuk peneliti yang akan datang.
3. Untuk menambah pengetahuan tentang bidang kajian dalam Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan Penerapan Sistem *panic button* Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.
4. Untuk akademisi penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lainnya untuk dapat melakukan penelitian dan mengembangkan dengan model yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Desa Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango,
2. Dapat dijadikan rekomendasi dan pertimbangan guna lebih memperhatikan serta meningkatkan pelaksanaan program desa digital agar kedepannya hasil dari program ini lebih maksimal
3. Dapat dijadikan sebagai acuan untuk desa-desa lain yang ingin mengembangkan desa digital.
4. Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan tentang pentingnya satu kajian ilmiah sebelumnya.