

**PERAN KEMAJUAN DIGITAL TERHADAP PERUBAHAN STRATEGI
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI



OLEH :

ANJELINA SIPUTRI MARSA

NIM. 2019210051

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2023

Ringkasan

Sekarang ini Indonesia menuju zaman perubahan Industri 4.0., zaman disrupsi teknologi digital bertambah kuat. Industri 4.0., perubahan industri keempat merupakan makna yang biasa dipakai dalam menunjukkan tingkat pertumbuhan dalam industri teknologi. Dalam tahapan ini, berfokus pada teknologi digital. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang peran kemajuan digital terhadap perubahan strategi pelayanan publik di kantor desa pandanrejo . metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi desa, sumber daya manusia, sarana prasarana telah berjalan dengan baik dan yang diharapkan masyarakat desa.

Kata kunci : Indonesia;digital;teknologi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini Indonesia menuju zaman perubahan Industri 4.0., zaman disrupsi teknologi digital bertambah kuat. Industri 4.0., perubahan industri keempat merupakan makna yang biasa dipakai dalam menunjukkan tingkat pertumbuhan dalam industri teknologi. Dalam tahapan ini, berfokus pada teknologi digital. Di masa ini, teknologi digital seperti cloud computing, internet of things (IoT), dan intelligent digunakan untuk alat yang dapat membantu memperlancar kegiatan setiap hari.

Revolusi digital merupakan peralihan dari teknologi analog mekanik serta elektronik ke teknologi digital, dimulai pada tahun 1980 serta berjalan hingga sekarang. Teknologi digital yang semakin canggih saat ini telah membawa perubahan dramatis bagi dunia. munculnya berbagai macam teknologi digital yang semakin canggih telah memicu suatu perubahan dengan istilah transformasi digital. Berbagai golongan sudah mempermudah akses informasi dan menikmati fasilitas dengan kebebasan dan penguasaan dari teknologi digital melalui berbagai cara.

Sebagai sarana komunikasi di masa normal ini, media digital berperan penting bagi pemasaran untuk mengikuti persaingan gelombang digitalisasi. Teknologi digital telah mendatangkan pola baru ke seluruh industri melalui pengaruh internet dan cloud. Internet telah membentuk ekonomi tanpa batas dengan pemikiran baru, yang mengarah pada transformasi era informasi ke era

konseptual. Di era Industri 4.0, zaman digital berfokus pada penguasaan teknologi terkini dan globalisasi, bahkan menghapus batas-batas teritorial dan ekonomi lainnya antar bangsa, dan membutuhkan kesiapan sumber daya nasional.

Perubahan digital merupakan adaptasi yang terus dilakukan pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Maksudnya memberi pelayanan yang segera, sederhana, berkualitas, ternilai pada masyarakat. Kemampuan itu memberikan pelayanan yang berkualitas juga diharapkan dari para penyelenggara pelayanan publik. Birokrasi harus berorientasi pada pelayanan, bergerak menuju cara kerja yang lebih mudah dan cepat.

Dalam pelaksana pelayanan publik pemerintah pusat menyerahkan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahannya. Jadi dalam penyelenggaraannya, pemerintah pusat melimpahkan kewenangan tertentu kepada pemerintah tingkat desa secara bertahap berdasarkan asas otonomi daerah. Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dikaitkan dengan setiap penduduk sesuai dengan hak dasar pemberi pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Dalam penyelenggaraan good governance, keterlibatan masyarakat sangat mempengaruhi potensi inovasi penyedia layanan. Semakin aktif masyarakat peduli untuk meningkatkan pelayanan publik, semakin besar peluang bagi penyedia layanan untuk meningkatkan layanannya.

Masih banyak tantangan dalam pelayanan publik yang ada di Indonesia, salah satu contoh di desa Pandanrejo masih adanya kesulitan dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) karena di desa tersebut masih update data secara manual sehingga jika ada permasalahan masih menanyakan ke pihak Catatan Sipil untuk mendapatkan data yang benar. Maka dari itu peneliti ingin meneliti hal tersebut dan mengangkat judul “Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas penulis dapat simpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo?
2. Apa Faktor penghambat dan Faktor pendukung Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dan Faktor pendukung Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Bagi institusi, dapat dijadikan sebagai bahan acuan Universitas dalam melakukan kajian mengenai Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo dan Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi yang hendak melakukan penelitian mengenai Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, sebagai masukan untuk Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo.
- b. Bagi masyarakat, sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi masyarakat yang belum mengenal Peran Kemajuan Digital Terhadap Perubahan Strategi Pelayanan Publik Studi di Desa Pandanrejo.

Daftar Pustaka

- Maryam Siti Neneng, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume VI No. 1
- Indrajit, Richardus Eko. "Membangun aplikasi e-government." *Jakarta: PT Elek Media Komputindo* (2002).
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Mintzberg, H. (1978). Patterns in strategy formation. *Management Science*, 24 (9), 934 – 948.
- Coulter, Mary. 2002. *Strategic Management in Action*, 2nd ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Mudrajad Kuncoro, Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif, (Jakarta: Erlangga, 2006), h.12.
- Lina Anatan, Service Excellence, (Bandung: Alfabeta, 2008) h.2
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT

Rosdakarya.

Umar, Husein. "Manajemen Strategi." *Erlangga. Jakarta* (2005).

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya,

Jakarta: Mandar Maju.

Setiawan, Wawan. 2017. *Era Digital dan Tantangannya*. Universitas Pendidikan

Indonesia.

Tulungen, Evans, David Saerang, Joubert Maramis. 2022. *Transformasi Digital:*

Peran Kepemimpinan Digital. Jurnal EMBA Vol. 10 No. 2 April 2022,

Hal. 1116-1123.

Nurrahman, Agung dkk. 2021. *Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi*

Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. jurnal Teknologi dan Komunikasi

Pemerintahan Vol.3, No. 1, Juni 2021, hal 78-93.