

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah diberbagai negara melakukan transformasi menuju tata kelola berbasis digital. Meluasnya akses internet, meningkatnya penggunaan smartphone, serta berkembangnya infrastruktur digital dimana fenomena ini melahirkan konsep digital government. Digitalisasi sektor publik menjadi arus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, serta transparansi penyelenggaraan pemerintah. (OECD, 2023) mendefinisikan digital government adalah suatu model tata kelola yang memanfaatkan teknologi sebagai pendorong strategis untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memperkuat efektivitas kebijakan, serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, inovatif, partisipatif, dan terpercaya. Transformasi ini menjadi tuntutan global agar pemerintah mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digital government menjadi penting karena mampu memperkuat integrasi sistem, interbelitas data lintas instansi, penyediaan layanan real time, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik (Nations, 2024). Transformasi ini juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah (Janhary Rizky, Ratna Cempaka, 2025). Digital government yang tidak inklusif berisiko memperlebar kesenjangan digital dan menghambat partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan publik (Luthfia et al., 2021).

Di Indonesia, arah transformasi digital tersebut sejalan dengan agenda reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah Indonesia dalam memodernisasi sistem pelayanan ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menekankan pentingnya integritas layanan digital, transparansi informasi, dan efisiensi proses kerja. SPBE menempatkan instansi pemerintah, termasuk kecamatan, sebagai

penyedia layanan berbasis elektronik yang mudah diakses masyarakat. Portal layanan resmi menjadi indikator dasar penerapan digital government karena menjadi pusat akses informasi publik (Ilmiyah et al., 2025). Selain itu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP) mewajibkan badan publik menyediakan informasi secara cepat, tepat, dan sederhana melalui berbagai kanal resmi. Kecamatan sebagai perangkat daerah juga memiliki kewajiban ini, sebagaimana ditegaskan dalam Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip penting dalam membangun pemerintah yang transparan dan akuntabel, terutama pada level lokal yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Izahari, 2022).

Dalam konteks tersebut, inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik menjadi instrument strategis untuk mewujudkan transparansi. Inovasi sistem informasi manajemen di sektor publik mampu memperluas akses informasi, mempercepat pembaruan data, dan meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik (Mindarti et al., 2022). Inovasi tidak hanya mencakup teknologi yang digunakan, tetapi juga perubahan cara kerja, pola komunikasi, dan budaya organisasi pemerintah agar lebih terbuka terhadap publik. Rogers (2003) mendefinisikan inovasi sebagai gagasan, praktik, atau objek baru yang dianggap baru oleh individu atau adopsi (Hoffmann, 2011). Efendi et al. (2022) menambahkan bahwa inovasi publik sering kali mengalami hambatan. Ketika organisasi belum memiliki kapasitas memadai untuk mengelola perubahan. Kapanewon Mlati memiliki instansi pelayanan publik yang cukup tinggi sebagai salah satu wilayah dengan dinamika masyarakat urban. Kondisi ini menuntut penyediaan informasi publik yang cepat, mutakhir, dan mudah dijangkau melalui kanal digital seperti website, media sosial, maupun layanan PPID online. Firdaus dan Lawati (2020) menjelaskan bahwa aksesibilitas merupakan inti dari keterbukaan informasi publik, sehingga pemerintah harus memastikan informasi tersedia melalui media yang efektif bagi masyarakat.

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan informasi publik berbasis elektronik pada tingkat kapanewon masih menghadapi tantangan signifikan. Penelitian oleh Sonia Amelia dan Ferry Setiawan (2025) menunjukkan bahwa meskipun layanan E-PPID telah mampu memenuhi beberapa indikator efektivitas dalam penyampaian informasi publik, sosialisasi layanan yang belum optimal dan rendahnya pemanfaatan oleh masyarakat menjadi hambatan penting dalam meningkatkan penggunaan dan akses informasi secara daring, sehingga masih perlu peningkatan literasi digital dan sosialisasi layanan untuk mendorong partisipasi masyarakat secara lebih luas. Selain itu, kajian dalam penelitian yang menelaah efektivitas media sosial pemerintah menemukan bahwa tantangan utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan konsistensi pengelola konten, yang berdampak pada bagaimana informasi terbaru dipahami dan diterima oleh publik (R. Yanti, 2025). Lebih jauh lagi, studi tentang digitalisasi pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia aparatur dalam pengelolaan teknologi informasi, termasuk pengelolaan konten digital dan kemampuan teknis untuk memperbarui informasi secara konsisten, masih menjadi kendala yang perlu diatasi memastikan layanan digital berjalan efektif dan akuntabel (Yungkul, 2025).

Kesenjangan antara mandat regulasi dan praktik di lapangan menjadi implementasi inovasi layanan elektronik belum optimal. Muchsinin et al. (2025) menegaskan bahwa konsistensi perubahan informasi dan kemudahan akses merupakan indikator utama keberhasilan keterbukaan informasi publik. Ketika informasi tidak diperbarui secara berkala, masyarakat akan kesulitan memperoleh data yang valid, sehingga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik benar-benar di adopsi oleh pemerintah kapanewon, tidak hanya sebatas keberadaan teknologi atau platform digital. Proses adopsi inovasi,

membangun sikap penerimaan, mengambil keputusan untuk menggunakan inovasi, hingga mengimplementasikan secara berkelanjutan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Lebih lanjut, minimnya penelitian yang secara spesifik mengkaji adopsi inovasi layanan publik pada tingkat kapanewon. Sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada implementasi e-government dan keterbukaan informasi publik pada level kabupaten/kota atau desa, sementara kecamatan sebagai unit birokrasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat relatif kurang mendapat perhatian.

Pentingnya kajian terhadap inovasi pelayanan publik akan memberikan masukan praktis terhadap kemampuan responsivitas pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat sebagaimana diamantakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Inovasi pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai pembaruan teknologi, tetapi juga sebagai upaya strategis untuk menyesuaikan proses kerja, pola komunikasi, dan mekanisme pelayanan agar lebih terbuka dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keterlaksanaan keterbukaan informasi publik ditandai oleh tiga tuntutan utama masyarakat yaitu keterbaruan informasi, kemudahan akses, dan kejelasan serta kelengkapan informasi. Kebaruan informasi berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disediakan oleh badan publik diperbarui secara berkala dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran yang komperhensif mengenai proses pengadopsian inovasi program keterbukaan informasi publik berbasis digital ditingkat kapanewon, khususnya di Kapanewon Mlati. Dalam menganalisis proses adopsi inovasi tersebut, penulis mengacu pada teori adopsi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Teori ini menjelaskan bahwa adopsi inovasi merupakan suatu proses yang dilalui oleh individu atau organisasi sebelum menerima dan menggunakan suatu inovasi secara berkelanjutan. Rogers mengemukakan lima tahapan adopsi inovasi yaitu

pengetahuan (*knowledge*), persuasi (*persuasion*), keputusan (*decision*), Implementasi (*Implementation*), konfirmasi (*confirmation*).

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan yang ada, sangat penting untuk memahami bagaimana penerapan inovasi digital dalam pemerintah berlangsung di tingkat kapanewon, terutama di Kapanewon Mlati yang memiliki kompleksitas dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan kajian tersebut dengan menempatkan kecamatan sebagai lokus analisis utama. Dengan menelaah proses adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses adopsi inovasi berdasarkan lima tahapan adopsi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, serta memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan hambatan adopsi beserta faktor pendukung dan penghambat dalam proses adopsi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis melalui dalam pengembangan kajian adopsi inovasi di sektor publik dan menjadi rujukan praktis bagi pemerintah daerah dalam merancang strategis inovasi layanan informasi publik yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati?
2. Apa saja faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam proses adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis di Kapanewon Mlati?

1.3 Batasan Masalah

Agar analisis dapat dilakukan secara mendalam tanpa keluar dari konteks penelitian, diperlukan batasan yang menegaskan aspek-aspek utama yang diteliti. Dengan dasar tersebut, ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada kajian adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan yaitu Kapanewon Mlati.

2. Inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik yang diteliti meliputi pemanfaatan kanal digital resmi kecamatan seperti website, layanan berbasis WhatsApp, dan media digital lainnya yang digunakan untuk penyampaian informasi publik.
3. Analisis adopsi inovasi difokuskan pada lima tahapan adopsi menurut Rogers, yaitu pengetahuan, persusasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.
4. Analisis adopsi inovasi difokuskan pada identifikasi berbagai faktor yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat dalam proses adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik.
5. Penelitian ini tidak mengkaji aspek teknis pengembangan sistem informasi secara mandala, melainkan menitikbertkan pada proses adopsi oleh aparaturnya pemerintah dan pemanfaatannya oleh masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis proses adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati berdasarkan lima tahapan adopsi inovasi menurut Rogers, yaitu pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. .
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dalam adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan kemampuan analisis penelitian dalam mengkaji adopsi inovasi pelayanan publik, khususnya layanan publik berbasis elektronik di tingkat kapanewon.
2. Bagi objek atau tempat penelitian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah kecamatan dalam

meningkatkan efektivitas adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik.

3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan informasi yang lebih terbuka, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika BAB dalam penelitian ini sangat penting karena menyediakan kerangka logis yang memandu pembaca dari pengenalan masalah hingga kesimpulan akhir, sehingga memastikan alur penelitian selaras dan mudah dipahami. Berikut deskripsi sistematika penulisan :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang membahas perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pentingnya layanan informasi publik berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menjadi kerangka awal penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini membahas landasan teoritis dan konseptual yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menguraikan teori adopsi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta layanan informasi publik dan layanan informasi publik berbasis elektronik. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar penguatan analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN , bab ini menjelaskan pendekatan dan desain penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Bab ini memuat lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN , bab ini berisikan penyajian data hasil di lapangan, interpretasi, serta analisis mendalam. Bab ini mengaitkan temuan empiris dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah secara komperhensif.

BAB V PENUTUP , bab ini memuat kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah penelitian serta saran-saran yang bersifat konstruktif bagi pengembangan kebijakan dan implementasi.

