

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digitalisasi yang dialami saat ini, lautan informasi mengalir tanpa henti ke setiap aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan pada cara kita berinteraksi, belajar, dan berpikir (Sipahutar et al., 2023). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat mendorong terciptanya penyampaian informasi, kecepatan keterjangkauan, efektivitas dan efisiensi, baik dalam dunia industri (swasta) maupun pemerintahan (Ubit et al., 2022). Mengingat kehadiran pandemi Covid-19 yang dihadapi oleh seluruh dunia termasuk Indonesia menyebabkan turun drastisnya interaksi publik karena adanya pembatasan sosial pertemuan (Novianti Indah Putri et al., 2022). Sehingga dengan pandemi ini membuat banyak orang berevolusi gaya komunikasi ke arah digital yang hal ini pula mempercepat transformasi virtual di berbagai negara (Hendriyaldi, Erida, 2022). Dengan kehadiran pandemi menjadi momentum sebagai akselerator bagi transformasi digital dalam penyampaian layanan publik (Amasia et al., 2024).

Transformasi digital menjadi kebutuhan mendesak di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik, karena meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan (Sartika, 2023). Transformasi digital yang terus berkembang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Dalam menjawab tuntutan dan tantangan global, diperlukan transformasi pelayanan publik ke arah digital guna mempercepat, tepat dan keamanan dalam pelayanan publik. Menurut Yappika

(2011) bahwa salah satu yang menjadi masalah utama dalam pelayanan publik di Indonesia adalah rendahnya kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemberi layanan (Reza, 2020). Hal ini mampu menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15e “*Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan publik*” (Pemerintah RI, 2009). Dalam artian segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasi sudah diatur oleh peraturan tertinggi negara dan wajib dilaksanakan dengan baik.

Jika pelayanan yang digunakan pemerintah dapat menggabungkan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat (Hendriyaldi, Erida, 2022). Sehingga dengan pelayanan publik berbasis digital diharapkan dapat menjadi salah satu upaya dalam mengurangi permasalahan publik dan terbukti dapat menaikkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Amasia et al., 2024).

Memasuki era *Society 5.0*, digitalisasi telah menjadi suatu keharusan yang mutlak dibidang sektor pelayanan publik (Kamaly et al., 2024). Era *Society 5.0* merupakan era yang mengutamakan penggunaan informasi dan teknologi komunikasi yang meningkatkan efisiensi dan daya tangkap. Sebuah konsep yang dirancang untuk mengintegrasikan teknologi tinggi dan kecerdasan buatan (AI) dalam kehidupan masyarakat. Era *Society 5.0* yang diperkenalkan oleh Jepang, mengedepankan integrasi teknologi canggih seperti *Internet of Things* (IoT), *big data*, dan *Artificial Intelligence* (AI) untuk menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera dan efisien (Sugiarto & Farid, 2023). Istilah *Society 5.0* ini erat

kaitannya dengan Industri 4.0 dalam pembangunan berkelanjutan masyarakat. Hadirnya *Society 5.0* memungkinkan pemecahan masalah sosial di tengah masyarakat saat ini. *Society 5.0* hadir sebagai solusi untuk permasalahan tersebut, bukan untuk bersaing dengan apa yang telah ada sebelumnya dalam revolusi industri 4.0 (P. Lestari et al., 2024).

Saat ini pelayanan publik menjadi salah satu sektor yang paling merasakan dampak transformasi digital. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang cepat, efektif dan efisien, sehingga penyelenggara pelayanan harus berupaya memberikan layanan prima (Wiranti & Frinaldi, 2023). Kebutuhan akan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif memicu perubahan besar dalam cara pemerintah mengelola dan memberikan layanan kepada masyarakat. Indonesia, sebagai negara berkembang, juga terus mengupayakan penerapan teknologi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik, salah satunya yaitu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah XIII.

LLDikti Wilayah XIII merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam pembinaan dan pengawasan perguruan tinggi di Aceh dengan jumlah keseluruhan perguruan tinggi sebanyak 77 Perguruan Tinggi yang tersebar di 23 wilayah yang tersebar. Melihat jarak geografis provinsi Aceh yang jauh antara pusat pemerintahan dengan daerah terpencil menjadi hambatan dalam aksesibilitas layanan. Sehingga, dalam menjalankan tugas dan fungsi berjalan dengan baik sebagai lembaga layanan khususnya dalam bidang pendidikan. Di era transformasi digital, LLDikti Wilayah XIII telah menerapkan pelayanan publik berbasis digital sebagai bentuk pendekatan yang modern dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Hal ini pun selaras dengan Peraturan Presiden Nomor. 95

Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan salah satu upaya strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang modern, efisien, dan responsif terhadap masyarakat (Reviandani, Oktarizka. Hardjati, Susi. Harmawan, 2023). Untuk mengatasi tantangan ini, LLDikti Wilayah XIII telah menerapkan sejumlah inovasi digital, seperti Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER), yang memfasilitasi pengelolaan data dosen dan administrasi lainnya. Administrasi pelayanan di LLDikti Wilayah XIII sebelumnya masih menggunakan cara konvensional seperti tatap muka secara langsung, pengumpulan berkas masih dalam bentuk *hardcopy* dan manual.

Transformasi digital menuju era *Society 5.0* menuntut LLDikti Wilayah XIII untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pelayanan mereka. Dalam era ini, pelayanan publik tidak lagi sekadar digitalisasi proses manual, tetapi juga penerapan teknologi cerdas yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Hal ini mencakup otomatisasi layanan administratif, penyediaan platform pembelajaran digital, pengelolaan data berbasis *big data*, hingga penerapan *AI* dalam peningkatan kualitas pengawasan dan evaluasi pendidikan tinggi.

Namun, transformasi digital dalam pelayanan publik pastinya tidak selalu berjalan mulus. Ada berbagai tantangan yang harus dihadapi, seperti *Pertama*, keterbatasan infrastruktur digital yang masih belum merata di wilayah kewenangannya (Daaris & Imam, 2024). Meskipun beberapa perguruan tinggi di bawah naungan LLDikti Wilayah XIII sudah mulai mengadopsi teknologi digital, infrastruktur jaringan internet yang stabil dan memadai, tapi masih terdapat kendala, terutama di wilayah-wilayah terpencil. Seperti yang disampaikan wakil

Kominfo pada tahun 2024, Nezar Patria dalam kuliah umum di salah satu kampus di Aceh, bahwa:

“Diperkirakan terdapat sekitar 100 lokasi area tanpa sinyal di Aceh yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Kami akan tetap bekerja sama dengan penyelenggara layanan telekomunikasi seluler untuk mendukung akses konektivitas di wilayah-wilayah tersebut.” (Diakses pada 12 Februari 2025 di <https://komparatif.id/konektivitas-kunci-percepatan-transformasi-digital/>).

Selain itu, pernyataan dari Calon Gubernur Aceh nomor urut 01, Bustami Hamzah saat debat publik I di Banda Aceh tahun 2024, bahwa:

“Yang kita butuhkan hari ini adalah masalah infrastruktur, mengapa kita internet itu sulit dijangkau karena infrastrukturnya belum.” (Diakses pada 13 Februari 2025 di <https://www.kanalaceh.com/2024/10/25/digitalisasi-lambat-di-aceh-bustami-internet-susah-dijangkau-karena-infrastrukturnya-belum/>).

Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat keterbatasan infrastruktur internet di Aceh, yang berdampak signifikan terhadap efektivitas implementasi layanan digital, termasuk dalam sektor pendidikan tinggi. Minimnya infrastruktur ini tidak hanya menghambat akses internet bagi mahasiswa dan tenaga kependidikan di perguruan tinggi, tetapi juga membatasi potensi pemanfaatan teknologi dalam administrasi akademik dan penelitian.

Kedua, kurangnya literasi digital di kalangan aparatur sipil negara (ASN), tenaga pendidik, dan staf administratif di perguruan tinggi (Rumata & Nugraha, 2020). Meskipun teknologi semakin berkembang, banyak dari mereka yang masih mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi digital dan memanfaatkan potensi penuh dari alat-alat berbasis digital (Amasia et al., 2024). Hal ini tidak hanya memperlambat proses transformasi digital, tetapi juga mempengaruhi efisiensi dalam pemberian layanan publik. Literasi digital yang rendah dapat

menghambat pelaksanaan otomatisasi dalam proses administratif dan memperlambat penerapan teknologi cerdas seperti *AI* dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil survei literasi digital Indonesia tahun 2021-2022 diindeks rata-rat 3,51 dari indeks 1-5 (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2024). Di *Society 5.0*, kolaborasi antara manusia dan teknologi merupakan inti dari perubahan, sehingga literasi digital menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh pegawai dan dosen dapat bekerja secara efektif dalam lingkungan digital.

Ketiga, hambatan kultural juga menjadi faktor penting dalam transformasi digital. Di beberapa institusi pendidikan, terdapat resistensi terhadap perubahan, terutama terkait penerapan teknologi baru. Kecenderungan untuk tetap berpegang pada metode tradisional, baik dalam proses administrasi maupun pembelajaran, dapat memperlambat adopsi teknologi digital. Transformasi menuju era *Society 5.0* tidak hanya memerlukan perubahan teknis, tetapi juga perubahan mindset. Pegawai, dosen, dan mahasiswa harus dipersiapkan untuk menerima dan mengadopsi teknologi canggih sebagai bagian dari keseharian mereka. Tanpa perubahan budaya organisasi, penerapan teknologi *Society 5.0* di LLDikti XIII dapat terhambat. Untuk tercapai suksesnya penerapan transformasi digital, perlu dilakukan pendekatan yang terorganisir, perencanaan yang kuat, dan keterlibatan semua pemangku kepentingan. Selain itu, masih adanya pengguna layanan yang merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor dibandingkan menggunakan layanan online. Kebiasaan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpercayaan terhadap sistem digital, kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan layanan daring, serta persepsi bahwa layanan tatap muka lebih

cepat dan lebih memudahkan dalam menyelesaikan permasalahan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi tentang keuntungan dan kemudahan layanan digital, sehingga pengguna dapat bertransisi ke sistem yang lebih efisien.

DI LLDikti Wilayah XIII telah mengalami kemajuan digitalisasi dalam pelayanan publik, yang pada tahun 2024 telah menetapkan 56 standar pelayanan. Dari jumlah tersebut, hanya 8 layanan yang sepenuhnya berbasis online, ementara itu, 4 layanan lainnya masih mengombinasikan penggunaan aplikasi dan Unit Layanan Terpadu (ULT), 2 layanan dilakukan melalui ponsel, serta 1 layanan menggunakan tautan digital, sementara 44 layanan masih bergantung pada sistem konvensional melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) (XIII, 2024). Meski demikian, LLDikti Wilayah XIII telah mengembangkan layanan digital unggulan seperti Sistem Elektronik Verifikasi Yudisium (STEVY) yang dibangun pada akhir 2022 serta mempublikasikan standar layanannya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) milik KemenPAN RB.

Menariknya, meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LLDikti Wilayah XIII pada tahun 2023 mencapai 98% (XIII, 2023), hal ini belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas penerapan layanan digital. Dari 56 layanan yang tersedia, hanya 8 layanan yang sepenuhnya berbasis digital, sementara sisanya masih dilakukan secara manual atau kombinasi dengan metode konvensional. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kepuasan pengguna dengan implementasi optimal transformasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini tidak bertujuan untuk mengkritik kinerja lembaga, tetapi justru untuk memahami lebih dalam dinamika transformasi digital dalam pelayanan

publik dan mengidentifikasi area yang masih dapat ditingkatkan dalam konteks kesiapan menuju era *Society 5.0*.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas, sebagai berikut:

1. Bagaimana transformasi digital dalam pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII Aceh?
2. Apa dampak transformasi digital dalam pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII Aceh?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut:

1. Transformasi digital dalam pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII Aceh
2. Dampak Transformasi digital dalam pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII Aceh

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam melakukan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui transformasi digital dalam pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII Aceh
2. Untuk mengetahui dampak transformasi digital terhadap pelayanan publik dan pencapaian *Society 5.0*

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, baik dari manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan kutipan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti perihal yang sama dan memperkaya pemahaman tentang transformasi digital dalam konteks pelayanan publik khususnya di era *Society 5.0*

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital dan memberikan inspirasi bagi LLDikti Wilayah XIII dan instansi pemerintah lainnya untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik.