

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Desa Gebangmekar terbentuk pada masa kepemimpinan Kepala Desa H. Moch. Kurdi, yang telah memimpin Desa Gebang Ilir selama lebih dari 15 tahun. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan zaman, pemerintah desa bersama masyarakat sepakat untuk meningkatkan pelayanan dengan melakukan pemekaran desa. Dengan semakin padatnya penduduk, pemekaran ini dilakukan untuk mempercepat pembangunan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mewujudkan pemerataan hasil pembangunan di wilayah desa. Pada tahun 1982, Desa Gebang Ilir akhirnya dimekarkan menjadi dua desa, yaitu Desa Gebang Ilir yang tetap berada di sisi selatan jalan raya Pantura Jakarta-Semarang sebagai desa induk, sementara wilayah di utara jalan menjadi desa baru yang diberi nama Desa Gebangmekar.

Kepala Desa Gebang Mekar Nurdiyanto menjadi kategori penggerak desa sebagai inovator desa digital pada tahun 2024 (Sumber <https://www.instagram.com/reel/DDxlwf9TELU/?igsh=ZWdybTBjYmltYmY4>). Sehingga Desa gebang mekar merupakan desa digitalisasi, informasi ini diperoleh dari panitia penyelenggara mensurvei data desa digital di Cirebon, Indramayu, Majalengka, Kuningan yang nilainya cukup aktif di digitalnya adalah desa gebang mekar.

Pelayanan publik adalah unsur penting dalam pengelolaan pemerintahan, paling utama di tingkat desa yang berinteraksi langsung dengan warga. Desa Gebang Mekar adalah salah satu wilayah administratif yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan mutu pada pelayanan publik. Peningkatan kualitas layanan publik ini menjadi tanggung jawab pemerintah desa dan dapat mempengaruhi tanggapan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, masyarakat semakin membutuhkan layanan yang efektif, cepat, dan transparan. Menurut paduan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pelayanan public harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta dilaksanakan secara profesional, akuntabel, dan efisien (KemenPAN-RB, 2020).

Suatu tantangan utama dalam pelayanan publik di desa adalah birokrasi yang berbelit-belit serta kurangnya akses informasi yang cukup. Kondisi ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Untuk menghadapi tantangan ini, diperlukan inovasi dan strategi komunikasi yang tepat. Sehingga seiring perkembangan teknologi, digitalisasi muncul sebagai solusi potensial untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Desa Gebang Mekar memanfaatkan peluang ini dengan menerapkan program digital sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat mengurangi hambatan birokrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Yulianto, A., & Sugiharto, 2021).

Pemerintah desa Gebang Mekar menggunakan program layanan digital melalui website yang dikelola sekertaris desa dan dibantu dengan operator desa untuk mencapai keberhasilan

pelaksanaan pada program digital ini. Pelayanan digital ini baru dibuat pada tahun 2024 dan masih dalam proses program kerja desa, sehingga program kerja desa gebang mekar masih belum maksimal.

Sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam urusan administratif dan koordinasi, sekretaris desa harus dapat merancang strategi komunikasi yang efektif. Tingkat kualitas komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat berperan dalam penyampaian serta pemahaman informasi mengenai program digital oleh masyarakat. Strategi komunikasi yang efektif dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat partisipasi warga dalam berbagai program pembangunan (Rusdiana, 2018).

Transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan penyesuaian dari aparat desa dan masyarakat. Karena tidak semua warga desa terbiasa dengan teknologi digital, peran pemerintah desa dalam mensosialisasikan program ini menjadi sangat penting. Pemerintah desa harus mampu menjelaskan manfaat serta cara dalam menggunakan teknologi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Menurut McQuail, salah satu prinsip utama dalam komunikasi massa yaitu kemampuan dalam menyampaikan pesan secara jelas dan efektif supaya dapat diterima oleh khalayak. Digitalisasi dalam pelayanan publik dapat menciptakan peluang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa (McQuail, 2010).

Dengan sistem digital, masyarakat dapat terhubung langsung dengan proses pelayanan, sehingga potensi penipuan atau korupsi dapat ditekan. Dalam pelayanan digital di desa gebang mekar ini masyarakat dapat mengakses website melalui link <https://gebangmekar.desa.cirebonkab.go.id/> , semua orang dapat

mengakses website tetapi hanya bisa melihat profil desa saja. Dan jika ingin mengakses lebih jauh seperti melihat bagian administrasi dan pelayanan publik secara digital harus menggunakan akun jika belum memiliki akun harus mendaftar terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan masukkan pin. Berdasarkan survei Transparency International Indonesia (TII) pada tahun 2021, digitalisasi pelayanan publik mampu menurunkan tingkat korupsi di pemerintahan lokal karena proses yang lebih transparan dan dapat mejangkaunya.

Penerapan program digital di Desa Gebang Mekar menghadapi berbagai tantangan dan kendala teknis seperti infrastruktur yang belum memadai dan keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan yang perlu diatasi. Harus menjalin kerja sama antara sekretaris desa dengan berbagai pihak lainnya, termasuk lembaga pemerintahan lain, untuk mengatasi hambatan-hambatan ini. Menurut Wirawan, keberhasilan program digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan teknologi tersebut (Wirawan, 2020).

Aspek sosial-budaya juga menjadi faktor penting dalam penerapan program digital di desa. Sebagian besar warga Desa Gebang Mekar masih terbiasa menggunakan cara-cara tradisional untuk mendapatkan pelayanan publik, sehingga peralihan ke sistem digital membutuhkan waktu dan proses adaptasi yang cukup lama. Sekretaris desa perlu menerapkan pendekatan komunikasi yang inklusif dan menghargai budaya lokal. Menurut Rogers, dalam teori difusi inovasi, penerapan teknologi baru bergantung pada kemampuan komunikator untuk memahami dan mempertimbangkan

perbedaan sosial serta budaya masyarakat yang menjadi sasaran (Rogers, 2003).

Website yang dikelola oleh pemerintah desa gebang mekar menjadikan proses sebuah layanan publik lebih merata dan efisien sehingga masyarakat dapat memanfaatkan digitalisasi dalam menggunakan layanan tersebut dan dapat mempercepat serta membantu masyarakat lebih mudah menggunakan layanan digital. Namun, permasalahan yang muncul yaitu masyarakat desa mungkin belum sepenuhnya berpartisipasi atau merespons positif terhadap inisiatif dalam mendukung dan memberikan masukan pengembangan layanan digital yang ada di desa gebang mekar, sehingga dalam hal ini strategi komunikasi yang dikelola oleh pemerintah desa belum efektif karena pemerintah desa juga masih kurang mengoptimalkan pelayanan melalui website desa.

Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah desa harus mencakup berbagai metode, baik secara langsung maupun menggunakan media digital contohnya seperti website desa. Dalam media sosial, pelayanan publik berbasis digital melalui website di desa gebang mekar pada saat ini hanya berisikan informasi dan menampilkan profil desa tanpa adanya fitur layanan digital yang dapat dimanfaatkan masyarakat desa Gebang Mekar sehingga masyarakat desa gebang mekar masih menggunakan metode yang lama dengan mendatangi secara langsung ke kantor desa untuk mengurus segala bentuk baik dalam administrasi maupun pelayanan publik. Menurut Katz dan Lazarsfeld, penggabungan antara komunikasi massa dan komunikasi interpersonal dapat mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai program-program pemerintah. Strategi

komunikasi yang telah dijalankan, baik dengan melalui kepuasan masyarakat dan melakukan pengawasan secara langsung pada proses layanan digital dengan mengakses website desa gebang mekar (Katz, E., & Lazarsfeld, 2006). Dengan cara ini, strategi komunikasi dapat disesuaikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Menurut Grunig dan Hunt, komunikasi yang efektif harus bersifat dua arah, di mana umpan balik dari masyarakat perlu diperhatikan agar strategi komunikasi dapat dilakukan dengan optimal (Grunig, J. E., & Hunt, 1984).

Fenomena yang muncul terkait dengan layanan digital di desa menunjukkan adanya ketimpangan antara keinginan pemerintah desa untuk meningkatkan layanan digital dan kenyataan di lapangan, di mana banyak masyarakat masih terbatas dalam pemahaman teknologi dan akses perangkat digital. Meskipun pemerintah desa sudah mengimplementasikan berbagai inisiatif digital, keberhasilan implementasi bergantung pada efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan. Selain itu, masih ada keraguan dan resistansi dari masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, yang dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dan ketakutan akan kesulitan teknis. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas tentang manfaat dan kemudahan layanan digital sangat penting. Fenomena lainnya adalah perlunya saluran komunikasi yang inklusif, tidak hanya mengandalkan media digital tetapi juga mencakup kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemerintah Desa Gebang Mekar dalam meningkatkan layanan digital dan mengidentifikasi tantangan serta peluang yang dihadapi.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti ***“Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Kepada Masyarakat di Desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi dalam penelitian adalah :

1. Pemanfaatan platform website desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon sebagai sarana informasi dan pelayanan masih belum maksimal.
2. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah desa belum efektif dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan digital kepada masyarakat.
3. Kurangnya optimalisasi website desa karena website desa pada saat ini hanya berisikan informasi dan menampilkan profil desa tanpa adanya fitur layanan digital yang dapat dimanfaatkan masyarakat desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.
4. Masyarakat Desa Gebang Mekar kurang menyadari cara dan manfaat dalam pelayanan digital yang disediakan oleh pemerintah desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.
5. Masyarakat desa mungkin belum sepenuhnya berpartisipasi atau merespons positif terhadap inisiatif dalam mendukung dan memberikan masukan pengembangan layanan digital yang ada.

6. Terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi di lingkungan pemerintah desa Gebang Mekar, sehingga menghambat pengelolaan dan pengembangan website desa secara berkelanjutan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini lebih berfokus terhadap Strategi Komunikasi yang mencakup perencanaan dan pelaksanaan dalam penggunaan website sebagai saluran komunikasi digital yang sudah diterapkan oleh pemerintah Desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.
2. Penelitian ini hanya akan membahas sudah sejauh mana jenis pelayanan digital seperti pelayanan administrasi, pelayanan informasi, pelayanan pengaduan. yang disediakan oleh pemerintah Desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon melalui website desa.
3. Penelitian ini tidak hanya mencangkup beberapa dusun saja tetapi juga melibatkan seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan digital di Desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.

### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses strategi komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam pelayanan digital melalui website desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana pemerintah desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon memanfaatkan faktor –faktor komunikasi pendukung efektifitas dalam menggunakan website desa?
3. Bagaimana peningkatan dan bentuk-bentuk layanan digital pemerintah desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten yang dapat di akses masyarakat?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana proses strategi komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam pelayanan digital melalui website desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui upaya Pemerintah desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon dalam memanfaatkan faktor–faktor komunikasi pendukung efektifitas dalam menggunakan website desa.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pemerintah desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon dalam mengatasi faktor-faktor penghambat komunikasi dalam menggunakan website.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat teoritis, praktis, dan akademis :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini berjudul "Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Kepada Masyarakat di Desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon" diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dalam teori yang membangun komunikasi dalam pelayanan publik yang berbasis digital, serta dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya terkait strategi komunikasi.

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya serta dapat memberikan manfaat untuk semua mahasiswa jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).

#### **b. Peneliti**

Dalam hal ini dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan dan menguji konsep serta teori komunikasi yang diterapkan dalam konteks desa dan pemerintahan local. Penulis juga dapat memperkaya pengetahuan praktis tentang tantangan dan peluang dalam pengembangan pelayanan digital, serta bagaimana komunikasi yang efektif dapat mendukung keberhasilan inisiatif digital tersebut.

**c. Pembaca**

Penelitian ini memberikan pembaca pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana strategi komunikasi pemerintah desa dapat meningkatkan pelayanan digital di masyarakat. Pembaca, baik itu akademisi, praktisi, atau pihak terkait, dapat memperoleh informasi yang berguna tentang praktik terbaik dalam mengelola dan menyampaikan layanan digital kepada masyarakat desa serta peran penting komunikasi dalam proses tersebut.

**d. Desa Gebang Mekar**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi evaluasi untuk bidang pemerintahan publik di desa Gebang Mekar Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan pelayanan digital melalui website desa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta berbagai manfaat praktis bagi Pemerintah Desa Gebang Mekar, masyarakat setempat, serta pihak terkait lainnya dalam mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanan digital berbasis website

**e. Masyarakat**

Melalui penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pelayanan digital yang disediakan oleh pemerintah desa serta bagaimana cara mengakses dan memanfaatkannya secara efektif. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, masyarakat

diharapkan dapat lebih aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan dan dukungan terhadap pengembangan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan literasi digital masyarakat, sehingga mereka tidak hanya menjadi pengguna pasif, melainkan mampu menggunakan teknologi digital secara optimal untuk keperluan administratif dan informasi sehari-hari. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa dapat menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Kesadaran akan pentingnya kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam mengembangkan layanan digital juga akan semakin meningkat, sehingga keberhasilan pelayanan digital ini tidak hanya bergantung pada pemerintah desa, tetapi juga pada partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna utama layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif langsung dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat Desa Gebang Mekar.



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**