

Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara

Deandlles Christover

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Email: deandllesc@gmail.com

Aji Syarif Hidayattullah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Email: evi.ekawati3393@gmail.com

Indah Mawarni

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Email: indahmawarni1341@gmail.com

Korespondensi penulis : deandllesc@gmail.com

Abstract. *Digitization is the process of converting information or data from a physical form into a digital format that can be processed using information technology. In an effort to improve the quality of public services, the government needs to utilize various online platforms such as websites, mobile applications and social media. This step aims to strengthen the E-Government system and facilitate public access to information and services provided by the government. Thus, digitization plays an important role in advancing public services and increasing interaction between government and society. The purpose of this study was to find out how the application of the concept of digitization in public services at the Manunggal Jaya Village Office. This study uses qualitative research methods aimed at describing, summarizing the various conditions, situations or variables studied. Data collection was carried out through interviews, observation, and literature studies. The data collection techniques are purposive sampling and accidental sampling. The research focus includes elements of support, capacity, benefits, as well as supporting and inhibiting factors in implementing the concept of digitalization. The results of the study show that as a form of implementing the digitalization concept, Manunggal Jaya Village has developed and activated an official website as an effort to improve the quality of public services. However, the obstacles found were the lack of public knowledge about the Village website and low participation in accessing it. For this reason, wider socialization and education that is directed to the community is needed regarding the use of the Village website.*

Keywords: *Digitalization, Public Services, Village Government*

Abstrak. Digitalisasi adalah proses mengonversi informasi atau data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memanfaatkan berbagai *platform online* seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat sistem *E-Government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang diarahkan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau variabel yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Adapun teknik pengumpulan data berupa *purposive sampling* dan *aksidental sampling*. Fokus penelitian meliputi elemen dukungan,

kapasitas, manfaat, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan konsep digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai bentuk penerapan konsep digitalisasi Desa Manunggal Jaya telah mengembangkan dan mengaktifkan *website* resmi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, kendala yang ditemukan adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *website* Desa dan rendahnya partisipasi dalam mengaksesnya. Untuk itu, diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan edukasi yang terarah kepada masyarakat tentang penggunaan *website* Desa.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi di dalam kehidupan sehari-hari telah memudahkan semua aktivitas bagi masyarakat dalam perolehan dan komunikasi yang tepat. Konektivitas internet berfungsi sebagai mediator dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah dan sektor swasta. Digitalisasi adalah proses mengubah informasi atau data dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diolah dengan menggunakan teknologi informasi. Konsep digitalisasi telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lain-lain. Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan konsep digitalisasi juga memiliki beberapa tantangan, seperti perlunya pengembangan teknologi yang lebih baik, perlunya adaptasi dari pengguna, dan perlunya tindakan untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data.

Implementasi ide - ide digital dihadirkan untuk meningkatkan dan mendorong terciptanya layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan, dengan tujuan menawarkan layanan informasi yang tepat kepada para *stakeholder*, sehingga terwujud sistem pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan “Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun

penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.” E- Government diperkenalkan pertama kali pada tahun 2001 di Indonesia dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia sebagai langkah awal guna mewujudkan *good governance* dalam konsep digitalisasi oleh pemerintah atau yang umum disebut dengan E-Government (pemerintahan elektronik). Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang merupakan payung hukum bagi kebijakan dibidang E-Government dijelaskan “ bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (E- Government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah” dan “bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan E-Government”.

Pada Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Inti utama dari E-Government adalah transformasi relasi berupa G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*), G2C (*Government to Citizens*), dan G2E (*Government to Employee*) dengan tahapan dalam penerapan E-Government disetiap pemerintah, yakni; *Emerging Web Presence, Enhanced Web Presence, Transactional Presence, Connected Presence*. (Themelis & Sime:2020). Sistem informasi berbasis website merupakan salah satu program dalam penerapan E-Government, sehingga website merupakan media online yang berfungsi menyajikan pelayanan publik agar pengguna khususnya masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah serta dapat berpartisipasi dalam rangka demokrasi pemerintahan melalui media internet.

Berdasarkan peneliti terdahulu Joko Tri Nugraha (2018) dalam jurnal yang berjudul (E-Government dan Pelayanan Publik Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman) dimana dalam penelitian tersebut menganalisa dengan mempedomani tiga elemen sukses dengan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Manfaat).

Kantor Desa Manunggal Jaya di Kecamatan Tenggarong Seberang saat ini telah menggunakan sistem pemerintahan yang berbasis digitalisasi dalam pelayanan publik dimana Kantor Desa Manunggal Jaya menggunakan website dengan alamat (<https://manunggaljaya->

tenggarongseberang.desa.id) sebagai akses bagi pelayanan publik, seperti:

- a) Pelayanan administrasi;olah data dokumen
- b) Pengelolaan pengaduan masyarakat; formulir online di website desa, *SMS gateway*, media komunitas
- c) Pengelolaan informasi
- d) Penyuluhan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi peneliti, di Kantor Desa Manunggal Jaya sudah memiliki akses website yang cukup lengkap yang dimana isinya mencakup adanya menu profil desa, menu layanan, menu informasi surat menyurat, permohonan online, *live chat* (kolom pertanyaan maupun saran), informasi pembangunan dan lain-lain serta website secara berkala aktif dalam pembaharuan informasi. Hal ini bertujuan menunjang sistem E-Government di Kantor Desa Manunggal Jaya. Namun dalam konsep digitalisasi, kehadiran website di Kantor Desa Manunggal Jaya sebagai fasilitas pelayanan masih belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas dikarenakan belum adanya sosialisasi dari pemerintah desa kepada masyarakat tentang fungsi dan tujuan website dalam memudahkan akses pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis sajikan diatas, maka kami tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep-konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara serta faktor pendukung dan penghambat yang ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang diarahkan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau variabel yang diteliti, dimana dalam penelitian ini akan memaparkan dan menggambarkan “Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara”. Data dikumpulkan melalui proses wawancara, observasi, dan studi literatur. Adapun teknik pengumpulan data berupa *purposive sampling* dan *aksidental sampling*. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Support* (Dukungan)
- 2) *Capacity* (Kapasitas)
- 3) *Value* (Manfaat)
- 4) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik Desa Manunggal Jaya melalui website Desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

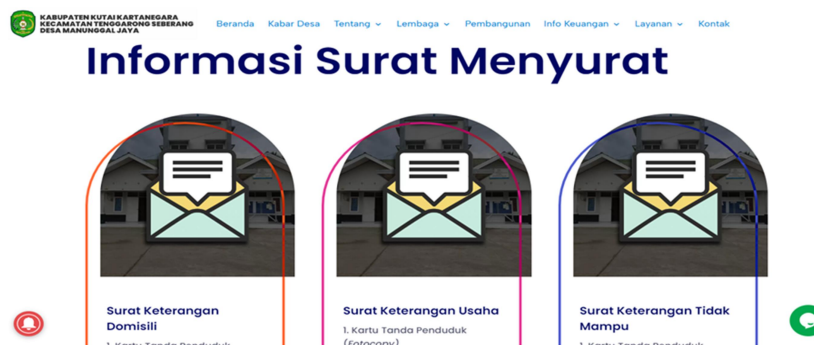
Kantor Desa Manunggal Jaya memiliki website sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan konsep digitalisasi. Website resmi Kantor Desa Manunggal Jaya <https://manunggaljaya-tenggarongseberang.desa.id> website tersebut mulai dikembangkan dan diaktifkan pada saat kepemimpinan Kepala Desa Bapak Sukemi,S.Pd dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengakses jasa pelayanan yang disediakan serta menerima pelayanan dan informasi secara online. Di dalam website desa Manunggal Jaya pada halaman depan terdapat menu *live chat*, menu profil desa, menu pembangunan, menu layanan, menu potensi desa, seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.1 Tampilan pertama pada laman website Desa Manunggal Jaya



Website Desa Manunggal Jaya juga menyediakan informasi-informasi lainnya seperti informasi surat menyurat dimana dalam bagian ini berisi penjelasan mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi pada saat akan mengurus surat keperluan di Kantor Desa Manunggal Jaya serta *form* permohonan surat online yang dibutuhkan masyarakat seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.2 Tampilan Informasi Surat Menyurat di website Kantor Desa Manunggal Jaya



Sumber: website Desa Manunggal Jaya (diakses pada 1 Maret 2023)

Gambar 4.3 Tampilan Form permohonan surat online di Website Kantor Desa Manunggal Jaya



KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG
DESA MANUNGAL JAYA

Beranda Kabar Desa Tentang ▾ Lembaga ▾ Pembangunan Info Keuangan ▾ Layanan ▾ Kontak

Form Permohonan Surat

NIK
Contoh: 130000221xxxxx

No KK
Contoh: 31203222xxxxx

CEK

Diambil di Kantor Desa Manunggal Jaya ▾

AJUKAN PERMOHONAN BATAL

Sumber: website Desa Manunggal Jaya (diakses pada 1 Maret 2023)

Website Desa Manunggal Jaya merupakan salah satu wujud dari komitmen pemerintah desa akan pentingnya transparansi publik dan pemberian pelayanan publik yang inovatif dengan menggunakan konsep digitalisasi.

Sesuai dengan jenis penelitian pada penelitian ini, yaitu penelitian deskriptif, maka berikut peneliti akan menjabarkan hasil penelitian yang peneliti laksanakan di lapangan dengan fokus penelitian: Elemen *Support* (pendukung), Elemen *Capacity* (Kapasitas), Elemen *Value* (Manfaat). Dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak Pemerintah Desa yang peneliti tentukan sebagai key informan secara *purposive sampling* dan Masyarakat Desa Manunggal Jaya secara *accidental sampling* sebagai informan pendukung mengenai penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya.

Elemen *Support* (Dukungan)

Dalam penerapan konsep digitalisasi, elemen dukungan atau support memainkan peran yang sangat penting dan krusial. Dukungan ini harus datang dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat setempat, dan pihak-pihak pemangku kepentingan (stakeholder). Berdasarkan hasil wawancara pada pihak Pemerintah Desa, pada prinsipnya Pemerintah Desa Manunggal Jaya telah mendukung penuh komitmen pelayanan berbasis digital karena penerapan digitalisasi merupakan salah satu program Bupati Kutai Kartanegara dan untuk bentuk dukungan dari kalangan masyarakat sejauh ini hanya sampai kepada Ketua RT Desa Manunggal Jaya dan sebagian masyarakat yang ada di organisasi pemuda Karang Taruna, sedangkan sebagian besar lainnya belum sampai ke masyarakat desa.

Sebagai langkah lanjutan Pemerintah Desa dalam menjalankan penerapan konsep digital,

pada tanggal 2 Januari 2023 dilakukan sosialisasi tentang Desa Cerdas dimana Desa Cerdas merupakan program yang berkaitan dengan pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat berbasis data mikro dan pelayanan kepada masyarakat serta pihak lain berbasis digital. Desa Cerdas ini merupakan salah satu upaya Pemerintah Desa untuk menerapkan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya.

Pemerintah Desa Manunggal Jaya memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik. Dukungan pemerintah dapat berupa kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek pelayanan publik, termasuk penetapan standar, regulasi yang jelas, dan kerangka kerja yang memfasilitasi adopsi teknologi. Selain itu, dukungan dari pemerintah desa juga dapat terlihat dalam bentuk anggaran yang memadai untuk investasi dalam infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang diperlukan. Pemerintah juga dapat berperan dalam mempromosikan pentingnya digitalisasi melalui kampanye kesadaran dan pendidikan kepada masyarakat. Namun untuk saat ini, pemerintah Desa Manunggal Jaya belum memprioritaskan pelayanan publik berbasis digitalisasi secara maksimal karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga informasi tentang eksistensi website desa belum sampai ke masyarakat umum.

Penerimaan dan dukungan dari masyarakat Desa Manunggal Jaya juga merupakan faktor kunci dalam penerapan konsep digitalisasi. Masyarakat harus menyadari manfaat yang akan mereka peroleh dari digitalisasi, seperti akses yang lebih mudah dan efisien ke layanan publik, kemungkinan partisipasi yang lebih besar, dan peningkatan transparansi pemerintah. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah desa untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan dan implementasi digitalisasi. Dialog dan partisipasi publik dapat membantu membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik tentang upaya digitalisasi, serta mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penerapan konsep digitalisasi. Stakeholder dalam sektor publik, termasuk organisasi masyarakat sipil, sektor swasta, dan institusi pendidikan, juga harus memberikan dukungan yang kuat dalam penerapan konsep digitalisasi. Keterlibatan aktif dan kolaborasi antara pihak-pihak terkait dapat mempercepat adopsi dan implementasi teknologi digital. Stakeholder dapat memberikan kontribusi dalam bentuk pengetahuan dan keahlian teknis, sumber daya finansial, dan kerja sama dalam mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul dalam penerapan konsep digitalisasi. Dengan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, penerapan konsep digitalisasi dapat menjadi lebih holistik, terintegrasi, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, elemen *support* atau dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, dan stakeholder merupakan elemen krusial dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik. Dukungan ini harus ada dalam bentuk kebijakan, anggaran, partisipasi, dan kolaborasi aktif. Hanya dengan adanya dukungan yang kuat dari berbagai pihak, penerapan konsep digitalisasi dapat berhasil dan memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya.

Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, terutama aparatur pemerintah, dalam konteks penerapan konsep digitalisasi sangat penting untuk memastikan keberhasilan transformasi digital di sektor publik. Aparatur pemerintah memiliki peran krusial sebagai pengembang, pengelola, dan pengguna konsep digital. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui perencanaan yang komprehensif. Langkah-langkah peningkatan kapasitas harus ditentukan secara jelas, dengan mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas yang spesifik. Hal ini dapat melibatkan penilaian terhadap keterampilan, pengetahuan, dan kebutuhan pelatihan yang diperlukan dalam konteks digitalisasi. Perencanaan yang matang akan membantu memastikan alokasi sumber daya yang efektif dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan konsep digitalisasi pada Kantor Desa Manunggal Jaya mengenai kapasitas sumber daya manusia, Pemerintah Desa masih berupaya untuk meningkatkan kemampuan staff agar lebih memahami konsep digitalisasi. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan sebagai elemen kunci dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pelatihan harus dirancang untuk meningkatkan pemahaman tentang teknologi digital, konsep digitalisasi, dan penggunaan alat-alat digital yang relevan. Hal ini juga harus mencakup keterampilan teknis seperti analisis data, keamanan siber, manajemen proyek teknologi, dan kemampuan komunikasi yang efektif dalam lingkungan digital. Oleh sebab staff Pemerintah di Desa Manunggal Jaya rata-rata hanya lulusan SLTA dan untuk bagian operator website dikelola oleh satu staff bagian kaur umum yang merupakan lulusan mahasiswa jurusan teknik informatika. Temuan ini merupakan gambaran dari ketersediaan sumber daya manusia yang ada di Desa Manunggal Jaya untuk melaksanakan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan, sehingga dari sisi kualitas maupun kuantitas kapasitas sumber daya manusia yang tersedia dinilai masih kurang untuk menerapkan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada dasarnya harus dilakukan secara

bertahap. Hal ini berarti bahwa transformasi digital adalah proses yang berkelanjutan dan kompleks. Pelatihan dan pengembangan keterampilan harus disampaikan secara bertahap, mulai dari pemahaman dasar teknologi hingga keterampilan yang lebih lanjut dalam penerapan konsep digitalisasi. Pendekatan bertahap memungkinkan aparat pemerintah untuk mengasimilasi pengetahuan dan keterampilan baru dengan lebih baik, sehingga dapat menerapkannya dengan efektif dalam pekerjaan sehari-hari. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui kerjasama dan kolaborasi antara sektor publik, sektor swasta, dan institusi pendidikan. Pihak-pihak terkait dapat saling berbagi pengetahuan, sumber daya, dan pengalaman dalam mengembangkan keterampilan dan keahlian di bidang digitalisasi.

Evaluasi berkala dan umpan balik juga menjadi komponen penting dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Melalui evaluasi, dapat diidentifikasi keberhasilan dan kelemahan dari upaya peningkatan kapasitas yang dilakukan. Umpan balik dari aparat pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya turut serta membantu mengidentifikasi area di mana peningkatan lebih lanjut diperlukan dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang tepat. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparat pemerintah merupakan langkah penting dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik khususnya di Desa Manunggal Jaya. Dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman teknologi yang tepat, aparat pemerintah akan dapat mengelola dan memanfaatkan teknologi digital dengan lebih efektif, sehingga mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

Dalam upaya penerapan konsep digitalisasi di Kantor Desa Manunggal Jaya, ketersediaan server saat ini juga masih terbatas. Hanya beberapa server yang dapat digunakan, seperti web server yang berfungsi sebagai penyedia layanan untuk memberikan informasi kepada masyarakat, serta layanan seperti *upload* dan *download* data. Pemerintah Desa Manunggal Jaya menggunakan perangkat komputer yang didukung oleh jaringan internet, seperti Indihome yang digunakan di Kantor Desa. Namun, saat ini data-data masih disimpan di komputer penyimpanan lokal, karena belum ada server database yang tersedia untuk mendukung konsep digitalisasi. Keterbatasan ini menjadi kendala dalam hal kapasitas mengelola data dan menerapkan konsep digitalisasi secara optimal.

Dalam hal ketersediaan anggaran untuk penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik, Pemerintah Desa Manunggal Jaya mengandalkan Anggaran Dana Desa (ADD). Anggaran tersebut mencakup kebutuhan operasional operator yang terlibat dalam penerapan konsep digitalisasi. Namun, keterbatasan pendanaan ini dapat berdampak negatif pada

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang masih rendah. Dalam rangka meningkatkan kualitas penerapan konsep digitalisasi di Kantor Desa Manunggal Jaya, beberapa langkah dapat diambil.

Pertama, pemerintah desa perlu mempertimbangkan alokasi anggaran yang lebih besar untuk infrastruktur teknologi, termasuk pengadaan server dan sistem *database* yang memadai. Hal ini akan membantu penyimpanan data yang lebih efisien dan akses terhadap layanan yang lebih cepat. Selain itu, pemerintah desa perlu mempertimbangkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam teknologi digital. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf dan operator Kantor Desa akan membantu meningkatkan kompetensi dan kapasitas mereka dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi digital dengan baik. Selain mengandalkan ADD, Kantor Desa juga dapat mencari sumber pendanaan alternatif melalui kerjasama dengan lembaga lain atau melalui program pemerintah yang mendukung digitalisasi di tingkat desa.

Dengan mengatasi keterbatasan pendanaan dan meningkatkan kapasitas teknis, Kantor Desa Manunggal Jaya dapat mengimplementasikan konsep digitalisasi dengan lebih baik. Hal ini akan memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital, sehingga memberikan manfaat yang lebih baik bagi masyarakat di Desa Manunggal Jaya.

Elemen *Value* (Manfaat)

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa hanya sebagian kecil masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan website Desa sebagai bagian dari konsep digitalisasi dalam pelayanan. Hal ini menyebabkan manfaat yang seharusnya diperoleh oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan dalam konteks digitalisasi belum sepenuhnya dirasakan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan publik berbasis digital, baik pemerintah desa maupun masyarakat desa turut menyadari pentingnya menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui penggunaan *website*. Terdapat banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Pemerintah Desa dapat dengan mudah menyampaikan informasi seperti anggaran desa, kegiatan yang dilakukan, dan persyaratan pemberkasan yang diperlukan oleh masyarakat untuk mengurus keperluan di Kantor Desa.

Dalam konteks ini, website menjadi sarana yang memudahkan masyarakat desa untuk mendapatkan informasi yang tertera di dalamnya, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi ketika hendak mengurus surat-surat keperluan. Namun, karena masih sedikit masyarakat yang mengetahui atau menggunakan website tersebut, manfaat dari konsep digitalisasi belum dirasakan secara luas oleh masyarakat desa. Padahal, kesadaran dan partisipasi masyarakat

merupakan faktor penting dalam menentukan seberapa besar manfaat (value) yang dapat diperoleh dari penerapan konsep digitalisasi. Seiring dengan peningkatan kesadaran dan penggunaan website, manfaat dari konsep digitalisasi akan dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat desa.

Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Desa Manunggal Jaya untuk melakukan upaya lebih lanjut dalam mempromosikan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan manfaat dari website Desa yang tersedia. Kampanye penyuluhan, pelatihan penggunaan website, dan pemberian akses mudah ke website tersebut merupakan beberapa langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital. Dengan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, diharapkan manfaat dari penerapan konsep digitalisasi dapat dirasakan dengan lebih baik oleh masyarakat desa. Hal ini akan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan di Desa Manunggal Jaya.

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung yang mendukung penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya. Faktor-faktor tersebut meliputi ketersediaan fasilitas sarana prasarana, seperti ruangan dan jaringan komputer, serta ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih dan adanya pelatihan yang dilakukan untuk memastikan implementasi konsep digitalisasi sesuai dengan harapan.

Pertama, ketersediaan fasilitas sarana prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam penerapan konsep digitalisasi. Ruangan yang memadai dapat digunakan sebagai tempat instalasi perangkat komputer dan server yang dibutuhkan dalam pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, adanya jaringan komputer yang baik juga menjadi faktor krusial untuk memastikan konektivitas yang lancar dan cepat dalam mengakses data dan informasi.

Kedua, sumber daya manusia yang terlatih dan berkualitas sangat penting dalam menjalankan konsep digitalisasi. Pelatihan yang dilakukan kepada aparatur pemerintah dan staf Kantor Desa akan meningkatkan pemahaman mereka tentang teknologi digital, pengelolaan data, dan pemanfaatan alat-alat digital yang relevan. Dengan keterampilan yang ditingkatkan, aparatur pemerintah akan mampu mengoperasikan sistem dan aplikasi yang diperlukan dalam pelayanan publik berbasis digital dengan lebih efektif. Penerapan konsep digitalisasi juga memerlukan perubahan mindset dan budaya kerja. Melalui pelatihan, sumber daya manusia akan dapat mengembangkan kemampuan baru dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi.

Secara keseluruhan, faktor pendukung penerapan konsep digitalisasi di Kantor Desa Manunggal Jaya meliputi ketersediaan fasilitas sarana prasarana yang memadai, seperti ruangan dan jaringan komputer, serta sumber daya manusia yang terlatih dan adanya pelatihan yang dilakukan. Dengan dukungan ini, diharapkan penerapan konsep digitalisasi dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan konsep digitalisasi di Kantor Desa. Salah satu kendala yang diidentifikasi adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan website Desa, sehingga partisipasi masyarakat dalam mengakses website Desa menjadi rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Manunggal Jaya dalam melakukan promosi sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat.

Sosialisasi yang dimaksud di sini adalah upaya yang secara khusus memperkenalkan konsep digitalisasi dan keberadaan website Desa kepada seluruh masyarakat, bukan hanya kepada Ketua RT dan Organisasi Karang Taruna. Upaya sosialisasi yang terbatas hanya kepada sebagian kecil masyarakat dapat menghambat penyebaran informasi yang penting mengenai website Desa dan manfaatnya dalam pelayanan publik. Untuk mengatasi kendala ini, perlu adanya upaya sosialisasi yang lebih luas dan intensif kepada masyarakat. Pemerintah Desa perlu melakukan sosialisasi yang melibatkan seluruh komponen masyarakat, seperti pertemuan masyarakat desa, sosialisasi, dan melalui penggunaan media sosial untuk memperkenalkan konsep digitalisasi dan pentingnya mengakses website Desa.

Selain itu, juga diperlukan edukasi yang lebih terarah dan menyeluruh kepada masyarakat tentang cara menggunakan website Desa dan manfaat yang dapat diperoleh melalui akses ke dalamnya. Pemerintah Desa dapat menyelenggarakan pelatihan atau lokakarya bagi masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan website dan memanfaatkannya dalam kebutuhan sehari-hari. Dengan melakukan sosialisasi yang komprehensif dan terfokus kepada seluruh masyarakat, diharapkan pengetahuan masyarakat tentang website Desa akan meningkat, dan partisipasi masyarakat dalam mengakses website akan meningkat. Hal ini tentunya berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik berbasis digital yang lebih merata dan inklusif bagi seluruh masyarakat di Desa Manunggal Jaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Elemen *Support* (Dukungan)

Dalam penerapan konsep digitalisasi, elemen *support* hanya berada di pihak Pemerintah Desa, Ketua RT dan Organisasi Karang Taruna, dan belum sampai kepada masyarakat Desa secara luas. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa masih belum dijadikan prioritas. Dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, dukungan dari pemerintah, masyarakat, dan pihak stakeholder sangat penting. Dukungan tersebut meliputi kebijakan, anggaran, partisipasi, dan kolaborasi aktif. Dukungan yang kuat dari berbagai pihak akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi implementasi digitalisasi di sektor publik.

2. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya aparatur pemerintah, menjadi faktor krusial dalam penerapan konsep digitalisasi. Penyediaan pelatihan, pengembangan keterampilan, dan peningkatan kemampuan teknis akan membantu aparatur pemerintah dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi digital dengan efektif. Selain itu, perlu adanya perencanaan komprehensif dan pelaksanaan yang bertahap untuk meningkatkan kapasitas secara berkelanjutan. Kapasitas Sumber daya manusia dalam penerapan konsep digitalisasi khususnya staff yang mengelola website desa hanya satu staff, dan untuk staff yang lain masih dalam tahap pelatihan. Selain itu, server yang digunakan dalam penerapan konsep digitalisasi pada pelayanan publik masih berupa website desa. Penyimpanan data masih mengandalkan komputer penyimpanan lokal. Di sisi lain, anggaran yang digunakan berasal dari Anggaran Dana Desa (ADD), dimana hal ini menunjukkan keterbatasan dalam segi kapasitas pendanaan yang dapat mempengaruhi kelancaran dan kualitas penerapan konsep digitalisasi.

3. Elemen *Value* (Manfaat)

Penerapan konsep digitalisasi harus memberikan nilai tambah yang jelas dan signifikan bagi pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan terkait. Nilai-nilai ini dapat berupa peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat yang lebih besar, transparansi yang lebih tinggi, dan pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat. Nilai-nilai ini menjadi penentu keberhasilan penerapan konsep digitalisasi. Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Manunggal Jaya memiliki

kesadaran akan pentingnya penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik. Namun, karena masih sedikit masyarakat yang mengetahui atau menggunakan website tersebut, manfaat dari konsep digitalisasi belum dirasakan secara luas oleh masyarakat desa.

4. Faktor Pendukung

Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa faktor pendukung dalam penerapan konsep digitalisasi di Kantor Desa Manunggal Jaya. Faktor-faktor tersebut meliputi ketersediaan sarana prasarana yang memadai, seperti ruangan dan jaringan komputer, serta sumber daya manusia difasilitasi melalui pelatihan. Faktor-faktor pendukung ini memainkan peran penting dalam menjalankan konsep digitalisasi dengan baik. Diharapkan, dengan dukungan tersebut, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan manfaat yang signifikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya.

5. Faktor Penghambat

Adapun kendala dalam pelaksanaan konsep digitalisasi di Kantor Desa Manunggal Jaya. Kendala meliputi; kurangnya pengetahuan masyarakat tentang website Desa dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses website desa. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Manunggal Jaya kepada seluruh masyarakat. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan intensif kepada masyarakat, melibatkan seluruh komponen masyarakat desa. Selain itu, edukasi yang terarah dan menyeluruh tentang penggunaan website Desa perlu dilakukan. Pemerintah Desa dapat menyelenggarakan pelatihan dan lokakarya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Dengan sosialisasi yang komprehensif, diharapkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam mengakses website Desa dapat meningkat. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik berbasis digital yang merata dan inklusif di Desa Manunggal Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, 2014, Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta
- Agustinova, D. E. (2022). Strategi Pelestarian Benda Cagar Budaya Melalui Digitalisasi. *Istoria Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sejarah*, 18(2).
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Indrajit, R. E. (2013). Tiga Tantangan Besar E-Government. *Seri*, 999, 2-8.

- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Junie, D. (2017). Pengaruh Sistem Digital Dan Keamanan Arsip Terhadap Efisiensi Waktu Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 81-90.
- Joan Berlin Damanik (2023), Pengantar Manajemen Pelayanan Publik, Yayasan kita menulis, Medan.
- Kevin, D. P. (2021). Penerapan pelatihan penggunaan alat-alat keselamatan oleh crew mv. Baruna maju. Karya tulis.
- Kurniawan, B. (2022). Kesiapan Pemerintah Desa Dalam Penerapan Smart Village di Provinsi Lampung Tahun 2021.
- Lijan Poltak Sinambela, 2014, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mamonto, N., Sumampow, I., & Undap, G. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Themelis, C., & Sime, J. A. (2020). From video-conferencing to holoportation and haptics: How emerging technologies can enhance presence in online education?. *Emerging technologies and pedagogies in the curriculum*, 261-276.
- Widayanti, Y. (2015). Pengelolaan perpustakaan digital. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 3(1), 125-137.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 Penerapan Standar Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government