

**EFEKTIVITAS PENERAPAN DIGITALISASI PEMERINTAHAN DESA  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK STUDI DI DESA  
MARGA MULYA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

**Abdul Manaf**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[manaf6813@gmail.com](mailto:manaf6813@gmail.com);

**Bambang Kusbandrijo**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[b\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id);

**Anggraeny Puspaningtyas**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pemerintahan digital merupakan bagian tak terpisahkan dari pembangunan ekosistem digital. Sudah saatnya seluruh elemen pemerintahan baik di pusat maupun daerah saling berkolaborasi mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu secara nasional. Tujuannya tidak lain ialah mewujudkan layanan pemerintahan yang mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi adalah sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual akibat kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara Pemerintah Desa Marga Mulya untuk mengatasi tantangan pelayanan publik di era digitalisasi dengan efektif. Fokus dalam penelitian ini adalah tantangan yang dihadapi desa untuk penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pada penelitian ini berkesimpulan, dimana digitalisasi masyarakat desa memiliki manfaat positif dalam mempermudah dalam urusan administrasi, dengan hadirnya aplikasi tambahan membuat digitalisasi masyarakat desa semakin efektif dalam hal administrasi. Namun masalah lain yang timbul, masih banyak dari masyarakat desa yang belum mengerti tentang penggunaan internet, serta akses internet yang masih terbatas menjadi faktor penghambat dalam digitalisasi masyarakat desa. Sebaiknya untuk efektivitas komunikasi dua arah antara pemerintah penyedia layanan publik dengan masyarakat yang disediakan ruang diskusi pada aplikasi [opendesa.id](http://opendesa.id), sehingga baik kritik, saran, masukan dari

masyarakat. Penyediaan internet merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah desa demi terwujudnya digitalisasi masyarakat desa.

**Kata kunci:** *Efektivitas, Digitalisasi pemerintahan, Opendesa.id*

## **A. PENDAHULUAN**

Teknologi merupakan salah satu solusi dalam mempermudah pelayanan dan dapat memenuhi tuntutan dalam pelayanan bagi masyarakat. Salah satu pendekatan untuk memenuhi kebutuhan layanan publik adalah mendigitalkan fungsi pemerintah. Tata Kelola, sering dikenal sebagai E-Government, adalah proses mengadaptasi struktur administrasi ke era informasi. Menciptakan lingkungan digital sangat bergantung pada memiliki pemerintahan yang juga digital.

Di era digital saat ini, masyarakat harus mengutamakan kemajuan teknologi informasi. Selain itu, tingkat kecanggihan TI suatu negara sering dipandang sebagai prediktor utama perkembangannya. Mulai dari mengatur hingga mengatur kehidupan sosial ekonomi masyarakat, bahkan dalam bidang pembangunan desa, desa sebagai komponen negara harus mulai memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi desa sesuai dengan perkembangan gagasan pembangunan desa berbasis IT yang sering disebut dengan digitalisasi desa.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika, tujuan dari peraturan ini adalah untuk menggunakan TIK untuk meningkatkan pelayanan publik dan melindungi akses warga terhadap informasi tentang perumusan, peninjauan, dan pelaksanaan dari kebijakan publik. Menurut Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah yang dikeluarkan oleh Gubernur Sumatera Selatan, inovasi adalah setiap kegiatan yang meliputi penelitian, pengembangan, penerapan, kajian, perekayasaan, dan operasi yang berupaya mengembangkan penerapan nilai-nilai baru dan konteks keilmuan, cara baru menerapkan pengetahuan baru, atau cara baru menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk.

Desa Marga Mulya memiliki website penunjang pelayanan publik. Dengan bantuan dari aplikasi opendesa.id, Desa Marga Mulya memiliki website margamulya.opendesa.id. Dimana masyarakat dapat mengakses kebutuhan pelayanan seperti surat menyurat tanpa perlu pergi ke kantor desa. Kebutuhan akan peningkatan pelayanan publik yang menjadi dorongan terciptanya aplikasi ini, serta menindaklanjuti Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan inovasi daerah.

## **B. METODE PENELITIAN**

Informan penelitian adalah orang yang berada dilingkup penelitian, orang tersebut yang mengetahui bagaimana situasi dan latar belakang penelitian. Maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitannya dengan permasalahan yang sedang dikaji. Informan yang dimaksud peneliti adalah aparatur dan masyarakat yang terkait dengan Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara Pemerintah Desa Marga Mulya untuk mengatasi tantangan pelayanan publik di era digitalisasi dengan efektif. Penelitian kualitatif menurut Walidin, Saifullah & Tabrani dalam (Rijal Fadli, 2021) adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Data primer pada penelitian ini menggunakan data yang di peroleh dari informasi hasil dari informan, yaitu kepala desa, sekretaris desa, staff pemerintahan desa, dan beberapa masyarakat setempat.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yang digunakan penelitian sebagai data penunjang atau dijadikan sumber data kedua dimana referensi, peraturan data kebijakan, buku-buku literasi, ataupun (penelitian,jurnal,tesis), laporan evaluasi ataupun arsip-arsip lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, penelitian juga dapat menjelajahi informasi jaringan untuk menentukan sumber yang sesuai dan mengammbil untuk mencatat informasi yang dibutuhkan, pada penelitian ini diperoleh dari Pemerintah Desa Marga Mulya, dan masyarakat mesa marga mulya.

Untuk pengumpulan data primer dan data sekunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi Menurut Sukmadinata (2005) menyatakan bahwa observasi (observation) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Sedangkan Riyanto (2001) menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian.
2. Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Sementara Nazir memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Sugiyono (2015) dalam (Hardani, et al., 2020) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi yang biasanya dilakukan oleh instansi terkait. Prinsip utama dalam pelayanan publik adalah efektivitas dalam pelayanan sehingga semua kepentingan masyarakat dapat terakomodasi dan terpenuhi dengan optimal. Pengadaan aplikasi *opendesa.id* merupakan salah satu cara mewujudkan reformasi birokrasi dengan percepatan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja yang dilakukan oleh instansi pemerintah Desa Marga Mulya. Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Hingga suatu organisasi atau lembaga dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatannya mencapai sasaran akhir kebijakan.

Sebagai warga negara yang di mana Semenjak lahir selalu berkaitan dengan pelayanan publik seperti pada pembuatan akta kelahiran, KK, KTP dan surat-surat keterangan lainnya. Dengan demikian masyarakat sangat memerlukan efisiensi dalam pengurusan berkas-berkas tersebut yang di mana diwujudkan dengan hadirnya pelayanan publik terpadu yang kemudian didukung dengan kemajuan sistem informasi teknologi. Maka dari itu adanya inovasi seperti website dan aplikasi *opendesa.id*, pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menciptakan *good and clean governance* pada pelayanan publik untuk masyarakat terkhusus masyarakat Desa Marga Mulya

Hadirnya aplikasi *opendesa.id* dalam rangka efisiensi kinerja administrasi pemerintah desa pada sektor pelayanan publik. Eksistensi aplikasi *opendesa.id* dalam rangka penyelenggaraan *e-government* yaitu untuk memudahkan masyarakat desa marga mulya sendiri dalam mengurus administrasi secara transparan dan akuntabel. Dengan adanya aplikasi *opendesa.id* mulai dari proses pemesanan surat, hingga surat tersebut selesai sudah terintegrasi tanpa perlu mengantri datang ke kantor, tanpa dibungut biaya dan adanya informasi mengenai bebas biaya pada website dapat menghindari masyarakat dari pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut tentu saja sejalan dengan prinsip *good government* yaitu transparan dan akuntabel.

Website *opendesa.id* dapat diakses oleh semua kalangan yang sudah memiliki nomor induk kependudukan tanpa terkecuali. Website ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja kita berada. Website yang mudah diakses dan tidak berbelit-belit dalam mengurus kebutuhan administrasi. Hal ini sejalan dengan Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak tiap masyarakat dan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yang mengacu pada Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang ditawarkan website *opendesa.id* yaitu:

1) Identifikasi persyaratan

Pada website *opendesa.id* ketika masyarakat sebagai pengakses website sudah login dan memilih layanan yang dibutuhkan, pada halaman website langsung

otomatis menunjukkan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk mengurus layanan yang dibutuhkan tersebut dan masyarakat bisa langsung mengupload dokumen tersebut kedalam website [opendesa.id](http://opendesa.id) tanpa harus mencetak fisik persyaratan tersebut.

2) Identifikasi produk

Produk yang ditawarkan pada aplikasi [opendesa.id](http://opendesa.id) merupakan produk yang di butuhkan masyarakat dalam urusan administrasi. Pada halaman website, pengakses dalam hal ini masyarakat bisa memilih sendiri layanan atau produk yang dibutuhkan.

3) Identifikasi prosedur

Tahapan-tahapan pada website [opendesa.id](http://opendesa.id) dalam melakukan pelayanan cukup mudah dan tidak rumit. Ketika masyarakat sudah memilih layanan, dan upload dokumen persyaratan, masyarakat hanya tinggal menunggu surat tersebut jadi. Pada halaman website ketika layanan tersebut sudah selesai, akan ada pemberitahuan untuk dapat mengambil surat tersebut ke kantor desa.

4) Identifikasi biaya/Tarif

Pada aplikasi [opendesa.id](http://opendesa.id), untuk biaya pelayanan yang diberikan adalah tidak diberikan biaya sama sekali kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan ungkapan kepala desa marga mulya, bahwa untuk biaya aplikasi ini, dan biaya layanan pada aplikasi ini tidak dipungut biaya sepeserpun bagi masyarakat desa yang mengakses layanan tersebut. Biaya diambil dari anggaran belanja desa setiap tahunnya.

Meskipun website [opendesa.id](http://opendesa.id) dalam pelayanan publik menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, sosialisasi untuk website ini belum tersebar secara merata artinya belum seluruh masyarakat desa marga mulya mengetahui keberadaan website ini. Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat, masih banyak masyarakat datang ke kantor desa untuk mengurus surat-surat atau kebutuhan administrasi. Permasalahan selanjutnya adalah pada sistem keamanan website. Berdasarkan hasil wawancara dari pengguna website, masih ada masyarakat yang enggan untuk mengupload dokumen-dokumen penting ke internet, karena takut disalahgunakan oleh pihak yang bertanggung jawab. Pihak desa belum mengkonfirmasi apakah aplikasi ini bebas dari pencurian data dan penyalahgunaan data. Padahal seharusnya jika aplikasi ini aman dari penyalahgunaan data, pihak desa dapat mengkonfirmasi kepada masyarakat bahwa website ini aman. Kurangnya akses internet di desa marga mulya terkendala sinyal turut menjadi penghambat pengembangan dan sosialisasi penggunaan website [opendesa.id](http://opendesa.id).

#### **D. PENUTUP**

Dari hasil penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni sebagai berikut:

1. Setelah Melalui pengkajian dan pengumpulan informasi, dapat disimpulkan bahwa konsep good governance yang diimplementasikan dalam kebijakan e-government yang kemudian direalisasikan dengan digitalisasi pelayanan publik dengan berinovasi mengadakan aplikasi atau website berupa [opendesa.id](http://opendesa.id) yang menyediakan layanan publik yang berkaitan dengan urusan

administrasi. Efektivitas penyelenggaraan digitalisasi pelayanan publik Desa Marga Mulya dinilai dari berjalannya penyelenggaraan pelayanan berbasis online pada aplikasi opendesa.id dengan tolak ukur Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak tiap masyarakat dan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Serta mempertimbangkan standar pelayanan yang ditawarkan website opendesa.id yaitu produk yang ditawarkan cukup lengkap, identifikasi persyaratan yang dibutuhkan cukup lengkap di informasikan dan mudah untuk di upload, prosedur yang tidak rumit dan tidak berbelit-belit, serta akses layanan tanpa dipungut biaya.

2. Faktor pendukung dalam penerapan konsep E-government dalam wujud digitalisasi pelayanan publik pemerintah Desa Marga Mulya adalah adanya website opendesa.id yang dapat diakses oleh masyarakat merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan digitalisasi pelayanan publik di desa marga mulya. Masyarakat dapat membuat booking surat dan juga mengakses informasi mengenai pelayanan administrasi dimanapun dan kapanpun. Hal ini Tentu saja sangat efektif bagi masyarakat yang sedang berada di luar kota namun ingin mengurus administrasi di kantor desa. Sedangkan penyebaran internet yang tidak merata setiap daerah di Indonesia, dapat menjadi faktor penghambat digitalisasi pelayanan publik masyarakat daerah khususnya desa marga mulya. Lebih dari 50% penduduk desa menjadi pengakses internet sedangkan sisanya tidak mengetahui atau masih samar-samar dengan internet. Pengetahuan akan internet ini juga menjadi penghambat sosialisasi aplikasi opendesa.id. Banyak masyarakat yang sudah di informasikan tentang aplikasi ini, akan tetapi masih banyak yang tidak mengerti karena pengetahuan yang terbatas mengenai internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231-5239.
- Iswanto, D. (2021). Peran Pemerintah Daerah Dalam Membangun Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa dalam Membangun Smart Village Governance (Studi di Desa Mentoro Kecamatan Soko Kabupaten Tuban). *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 2(1), 101-108.
- 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.
- Nursetiawan, I. (2020). Peningkatan pelayanan pemerintahan desa berbasis smart village. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112-120.

Setianingsih, B. (2015). Efektivitas Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah (Simrenda)(Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 11, Hal. 1930-1936.