
Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa Karangsemanding

Achmad Santoso¹, Siti Alfiah², Zahra Miftahurrohmah³, Dinda Ummu Laily Latifah⁴, Nailin Zidyani⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas PGRI Argopuro Jember

ahmadsantoso738@gmail.com¹, alfiahmelani28@gmail.com², zahramif12@gmail.com³, dindaummu04@gmail.com⁴, nailinz3107@gmail.com⁵

ABSTRACT; Village digitalization has been widely studied as something worthy of in-depth research. This study is the beginning of mapping the impacts, challenges and influences of village digitalization. In practice, there are still various obstacles. This research aims to identify challenges and opportunities in digitizing public services in Karangsemanding Village, Balung District, Jember Regency, as well as providing policy recommendations that support this process. This qualitative research uses interview, observation and literature study methods to analyze the readiness of Karangsemanding Village in facing digitalization. The research results show that digital infrastructure in the village is still limited, with slow internet access and low ownership of digital devices among the community. In addition, low digital literacy, especially among the older generation, and the absence of an integrated system or application for public services are significant obstacles. Strategic actions must be implemented to maximize the implementation of village digitalization. This study has implications for public institutions, both theoretically and practically. Further studies can be carried out in the form of village government digitalization plans.

Keywords: Digitalization, Public Service, Village.

ABSTRAK; Digitalisasi desa telah banyak dikaji sebagai sesuatu yang layak untuk diteliti secara mendalam. Kajian ini menjadi awal pemetaan dampak, tantangan dan pengaruh digitalisasi desa. Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan publik di Desa Karangsemanding, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang mendukung proses tersebut. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode wawancara, observasi dan studi literatur untuk menganalisis kesiapan Desa Karangsemanding menghadapi digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur digital di desa masih terbatas, dengan lambatnya akses internet dan rendahnya kepemilikan perangkat digital di kalangan masyarakat. Selain itu, rendahnya literasi digital, terutama di kalangan generasi tua, dan belum adanya sistem atau aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi menjadi kendala yang signifikan. Tindakan strategis harus dilakukan untuk memaksimalkan implementasi

digitalisasi desa. Kajian ini mempunyai implikasi terhadap institusi publik, baik secara teoritis maupun praktis. Kajian lebih lanjut dapat dilakukan berupa rencana digitalisasi pemerintahan desa.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Desa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sebuah urusan yang didesain untuk seluruh warga negara tanpa terkecuali, dengan tujuan utama memenuhi hak asasi manusia dan tuntutan perundang-undangan. Di Indonesia, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, kependudukan, perpajakan, dan perizinan. Khususnya di wilayah pedesaan, pelayanan publik memiliki relevansi yang signifikan mengingat mayoritas penduduk Indonesia masih bermukim di desa. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, dari total 83.843 desa/kelurahan di Indonesia, sebanyak 74.961 merupakan desa, yang menandakan bahwa desa tetap menjadi entitas administratif yang dominan di negara ini.¹

Meskipun desa merupakan wilayah administratif terbanyak, perkembangan urbanisasi menunjukkan bahwa jumlah penduduk perkotaan terus meningkat dan diperkirakan akan menjadi mayoritas pada tahun 2020 dengan 56,7 persen populasi Indonesia tinggal di kota.² Hal ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah dalam memastikan pelayanan publik di desa tetap terjaga kualitasnya, meskipun terjadi pergeseran demografi menuju urbanisasi.

Pandemi COVID-19 juga mempercepat digitalisasi pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk di pedesaan. Efisiensi dan efektivitas menjadi nilai yang hendak dicapai melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Infrastruktur digital yang berkembang pesat, serta jangkauan internet yang semakin luas, memberikan peluang bagi desa untuk mengadopsi digitalisasi dalam pelayanan publik.³ Namun, desa juga menghadapi berbagai keterbatasan seperti rendahnya sumber daya perangkat desa, minimnya ketersediaan programmer yang dapat mengembangkan aplikasi yang diperlukan, serta rendahnya akses warga desa terhadap internet dan perangkat yang dibutuhkan dalam pelayanan digital.

¹ Badan Pusat Statistik (BPS), "Jumlah Desa/Kelurahan di Indonesia 2021"

² BPS, "Persentase Penduduk Daerah Perkotaan menurut Provinsi, 2010-2035"

³ Etzion, D., & Aragon-Correa, J. A. (2015). "Efisiensi dan Efektifitas dalam Pelayanan Publik."

Artikel ini akan membahas tantangan dan peluang dalam digitalisasi pelayanan publik di desa, berdasarkan konsep-konsep teoritis dan kajian literatur yang ada. Pembahasan ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi pengambil kebijakan, pemerintah desa, dan perangkat desa untuk mengembangkan pelayanan publik digital yang lebih baik dan merata di seluruh wilayah Indonesia

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 Karangsemanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember”. 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)

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik Desa Karangsemanding melalui website Desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya mengukur dan memahami kesiapan Desa Karangsemanding dalam menghadapi digitalisasi pelayanan publik, penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan utama yang perlu diatasi. Pertama-tama, infrastruktur digital di desa ini masih sangat terbatas, dengan akses internet yang lambat dan kepemilikan perangkat digital yang minim di kalangan penduduk. Hal ini memperparah kesenjangan dalam literasi digital, di mana generasi muda cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi dibandingkan dengan orang tua yang masih kesulitan menggunakan perangkat digital.

Selain itu, ketidaktersediaan website resmi dan aplikasi pelayanan terpadu mengindikasikan bahwa desa ini belum memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan publiknya. Regulasi yang belum mendukung dan minimnya dukungan pemerintah kabupaten

juga menambah kompleksitas masalah yang dihadapi. Pembahasan selanjutnya akan menguraikan tantangan yang dihadapi dan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan digitalisasi di Desa Karangsemanding, serta strategi implementasi yang perlu diterapkan untuk mencapai kemajuan dalam pelayanan publik berbasis digital.

Hasil:

1. Tingkat kesiapan infrastruktur digital
 - a) Akses internet yang terbatas: Desa Karangsemanding mungkin hanya memiliki koneksi internet yang lambat atau tidak stabil. Ini bisa disebabkan oleh lokasi geografis yang sulit dijangkau atau kurangnya investasi dalam infrastruktur telekomunikasi.
 - b) Kepemilikan perangkat digital: Sebagian besar warga mungkin hanya memiliki ponsel sederhana, bukan smartphone. Komputer atau tablet masih jarang dimiliki oleh rumah tangga di desa.
 - c) Fasilitas kantor desa: Meskipun ada beberapa komputer, jumlahnya mungkin tidak cukup untuk menangani seluruh kebutuhan administrasi desa secara digital.
2. Literasi digital masyarakat
 - a) Kesenjangan generasi: Anak muda di desa cenderung lebih cepat mengadopsi teknologi baru, sementara orang tua mungkin merasa kesulitan atau enggan menggunakan perangkat digital.
 - b) Kemampuan perangkat desa: Mereka mungkin bisa mengoperasikan komputer untuk tugas-tugas dasar seperti mengetik dokumen atau menggunakan email, tetapi mungkin kesulitan dengan aplikasi yang lebih kompleks.
3. Kesiapan sistem dan aplikasi
 - a) Tidak adanya website resmi: Ini menunjukkan bahwa desa belum memiliki presence online yang memadai untuk menyampaikan informasi atau layanan kepada masyarakat.
 - b) Ketidadaan aplikasi khusus: Belum ada sistem terintegrasi untuk menangani berbagai layanan publik seperti pengurusan KTP, surat keterangan, atau pelayanan administrasi lainnya secara digital.

- c) Penggunaan media sosial terbatas: Mungkin ada akun Facebook atau WhatsApp grup untuk komunikasi, tetapi belum dimanfaatkan secara optimal untuk pelayanan publik.
- 4. Regulasi dan kebijakan
 - a) Belum ada peraturan desa spesifik: Ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum menjadi prioritas dalam agenda pembangunan desa.
 - b) Dukungan pemerintah kabupaten minim: Mungkin belum ada program atau anggaran khusus dari kabupaten untuk mendorong digitalisasi di tingkat desa.

Pembahasan:

1. Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik
 - a. Infrastruktur digital yang belum memadai Investasi infrastruktur: Perlu kerjasama dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas jaringan internet di desa. Pengadaan perangkat: Bisa dilakukan melalui program bantuan pemerintah atau kemitraan dengan sektor swasta.
 - b. Rendahnya literasi digital masyarakat Program pelatihan: Bisa diadakan pelatihan rutin di balai desa atau tempat-tempat umum, dengan materi yang disesuaikan untuk berbagai kelompok usia. Pendampingan: Melibatkan relawan atau pemuda desa untuk membantu warga yang kesulitan menggunakan layanan digital.
 - c. Keterbatasan sistem dan aplikasi Pengembangan website desa: Bisa dimulai dengan website sederhana yang berisi informasi dasar dan formulir-formulir yang bisa diunduh. Aplikasi layanan terpadu: Pengembangan aplikasi yang mencakup berbagai layanan publik desa dalam satu platform.
 - d. Regulasi yang belum mendukung Penyusunan Perdes: Membuat Peraturan Desa yang mengatur tentang digitalisasi pelayanan publik, termasuk standar pelayanan dan perlindungan data. Advokasi ke tingkat kabupaten: Mendorong pemerintah kabupaten untuk membuat kebijakan dan program yang mendukung digitalisasi desa.
2. Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik
 - a. Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan Contoh konkret: Pengurusan surat keterangan yang biasanya memakan waktu sehari-hari bisa dipercepat menjadi hitungan jam atau menit.

Pengurangan biaya: Mengurangi penggunaan kertas dan biaya transportasi warga ke kantor desa.

- b. Transparansi dan akuntabilitas Sistem tracking: Warga bisa memantau status permohonan layanan mereka secara online. Publikasi anggaran: Informasi penggunaan dana desa bisa diakses secara terbuka melalui website desa.
- c. Peningkatan partisipasi masyarakat Forum online: Warga bisa menyampaikan aspirasi atau keluhan melalui platform digital. E-voting: Untuk pemilihan kepala dusun atau pengambilan keputusan desa lainnya.
- d. Pengembangan ekonomi digital desa Marketplace desa: Platform untuk mempromosikan dan menjual produk-produk lokal desa. Desa wisata digital: Memanfaatkan teknologi untuk mempromosikan potensi wisata desa.

Strategi implementasi:

- 1. Tahap 1: Peningkatan koneksi internet di kantor desa dan fasilitas umum.
 - a. Tahap 2: Perluasan jaringan ke seluruh wilayah desa.
- 2. Peningkatan kapasitas SDM
 - a. Program pelatihan rutin untuk perangkat desa dan masyarakat.
 - b. Pembentukan tim khusus pengelola sistem digital desa.
- 3. Pengembangan sistem dan aplikasi
 - a. Dimulai dari website desa sederhana.
 - b. Dilanjutkan dengan pengembangan aplikasi pelayanan terpadu.
- 4. Penyusunan regulasi
 - a. Membentuk tim penyusun Peraturan Desa tentang digitalisasi.
 - b. Melakukan studi banding ke desa-desa yang sudah berhasil menerapkan digitalisasi.
- 5. Kerjasama dengan berbagai pihak
 - a. Menjalin kemitraan dengan perguruan tinggi untuk pendampingan teknis.
 - b. Mengajukan proposal kerjasama ke perusahaan teknologi untuk bantuan perangkat atau aplikasi.

Dengan pendekatan yang terencana dan berkelanjutan ini, Desa Karangsemanding dapat secara bertahap mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi pelayanan publik. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, dan potensi ekonomi desa

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Indonesia, terutama di desa-desa, sangat penting untuk memenuhi hak asasi manusia dan tuntutan hukum. Meskipun desa tetap menjadi entitas administratif utama, urbanisasi menyebabkan peningkatan populasi perkotaan, sehingga pelayanan di desa menghadapi tantangan kualitas. Digitalisasi pelayanan publik, yang dipercepat oleh pandemi COVID-19, menawarkan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Namun, tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital, kurangnya sistem dan aplikasi pendukung, serta regulasi yang belum mendukung.

Penelitian ini, yang dilakukan di Desa Karangsemanding, Jember, menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desa menghadapi tantangan signifikan seperti akses internet yang terbatas, rendahnya kepemilikan perangkat digital, serta kesenjangan literasi digital antar generasi. Belum adanya website resmi dan aplikasi layanan terpadu juga menunjukkan kesiapan yang rendah dalam mengadopsi teknologi digital.

Pembahasan selanjutnya menyoroti tantangan dan peluang dalam digitalisasi pelayanan publik di desa ini. Tantangan utama termasuk infrastruktur yang belum memadai, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan sistem dan aplikasi. Namun, terdapat peluang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi masyarakat, dan pengembangan ekonomi digital desa. Implementasi strategi yang melibatkan pengembangan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, pengembangan sistem dan aplikasi, penyusunan regulasi, serta kerjasama dengan berbagai pihak, diharapkan dapat membantu Desa Karangsemanding mengatasi tantangan ini dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, V. Y. P. 2019. *Website Based Village Population Data Information System Sistem Informasi Data Kependudukan Desa Berbasis Web*. Sains Tech Innovation Journal.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2021. *Jumlah Desa/Kelurahan di Indonesia 2021*.

BPS. 2010-2035.. *Persentase Penduduk Daerah Perkotaan menurut Provinsi.*

Christover D. , Hidayattulah. A.S., dan Mawarni, I. 2023. *Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.* Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic), Vol.2, No.2.

Etzion, D., dan Aragon-Correa, J. A. 2015. *Efisiensi dan Efektifitas dalam Pelayanan Publik.*

Mardiyani, S. A. 2020. *Digitalisasi Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Informasi.* Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. 2019. *Challenges in Digitalizing Public Services in Rural Areas*