

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1    Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2    Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3    Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4    Manfaat Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA .....	Error! Bookmark not defined.
2.1    Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.2    Landasan Teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1    Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2    Konsep Digitalisasi dan Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3    E-Government.....	Error! Bookmark not defined.
2.3    Kerangka Peneltian .....	Error! Bookmark not defined.

<b>Kerangka Konseptual .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4 Informan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3.1 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Informan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5 Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6.1 Data Primer.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6.2 Data Sekunder .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7.1 Observasi.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7.2 Wawancara.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7.3 Dokumentasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3.1 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Alur Analisis Data Menurut Miles, Huberman, dan Saldana</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.1 Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.2 Kondensasi Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.3 Penyajian Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3.2 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Alur Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8.5 Triangulasi.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB IV</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.1 Profil Desa Marga Mulya</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.2 Visi dan Misi Desa Marga Mulya</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.4 Penyajian Data</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.1 Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Marga Mulya</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.2 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung ..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPUNAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>7</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1_Hasil Penilaian SPBE tiap Pemerintah Daerah Provinsi.....	3
Tabel 2.1_Matriks Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1_Informan Penelitian.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat EGDI Negara Indonesia (Tahun 2014-2022).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3.1 Alur Analisis Data Menurut Miles, Huberman, dan Saldana.....	35
Gambar 3.2 Alur Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	37
Gambar 4.1 Tampilan awal aplikasi opendesa.id.....	48
Gambar 4.2 Halaman layanan pada aplikasi opendesa.id.....	49
Gambar 4.3 Halaman upload dokumen.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	80
Lampiran 2 Dokumentasi.....	82
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	84
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian.....	85
Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Turnitin.....	86

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

#### PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

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

##### A. Informan Penelitian

No	Informan	Nama Informan	Keterangan
1	Kepala Desa Marga Mulya	Muntari	Informan 1
2	Sekretaris Desa	Niko Irawan	Informan 2
3	Staff Pemerintah Desa	Agus Nur Salim	Informan 3
4	Masyarakat	Siswanto	Informan 4
5	Masyarakat	Ardika Yudistira	Informan 5
6	Masyarakat	Wahyu Nur	Informan 6
7	Masyarakat	Risa Amalia	Informan 7
8	Masyarakat	Restu Dyah	Informan 8

##### B. Pedoman Wawancara Aparat Birokrasi Desa

1. Secara keseluruhan, seberapa digital Desa Marga Mulya? (jumlah pengakses internet, akses internet di desa bagaimana, masyarakat lebih suka pelayanan internet apa pelayanan manual)
2. Sejauh mana pengetahuan tentang digitalisasi pelayanan publik

3. Apakah mengetahui tentang detail aplikasi opendesa.id? (cara penggunaan, biaya aplikasi, akses apa saja yang tersedia)
4. Apakah seluruh masyarakat Desa Marga Mulya mengetahui Aplikasi opendesa.id? (sosialisasinya bagaimana, lebih efisien manual atau aplikasi, kenapa masih ada masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut)

**C. Pedoman Wawancara Masyarakat Pengakses aplikasi opendesa.id**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan di kantor desa? (prosedurnya mudah atau tidak, efisiensi standar operasional,)
2. Seberapa paham tentang digital
3. Yang diketahui tentang aplikasi opendesa.id (cara akses, buat akun)
4. Waktu dan biaya yang dibutuhkan, lebih baik jika menggunakan aplikasi atau manual datang ke kantor desa, Alasannya
5. Alasan menggunakan Aplikasi opendesa.id
6. Produk yang ditawarkan di aplikasi lengkap atau tidak? (identifikasi produk seperti surat menyuratnya lengkap atau tidak)
7. Jika sudah menggunakan aplikasi opendesa.id, apakah perlu mengurus hal lain secara manual ke kantor desa?

**D. Pedoman Wawancara Masyarakat Tidak mengakses aplikasi atau manual**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan di kantor desa? (prosedurnya mudah atau tidak, efisiensi standar operasional,)
2. Seberapa paham tentang digital
3. Alasan tidak menggunakan aplikasi opendesa.id



Lampiran 2 Dokumentasi



Informan



Informan



Informan



Informan

### Lampiran 3 Surat Penelitian



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 05 Juni 2023

Nomor : 1813/K/FISIP/V/2023  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Desa Marga Mulya  
Jln. Poros Desa Marga Mulya, Kab. Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Abdul Manaf (1111600125)	Jl. Balongsari Krajan No.5E, Tandes, Kota Surabaya, Jawa Timur	82281481635

Guna melakukan pengambilan data:

**Pemerintah Desa Marga Mulya**

Dengan judul Skripsi : "Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

  
Dekan  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP  
N.P. 0120.87.0103

## Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU  
KECAMATAN SINAR PENINJAUAN  
DESA MARGA MULYA**

Jln. Poros Desa Marga Mulya kec. Sinar Peninjauan Kab. OKU Kode Pos 32159

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 140/ 197 / MM / VII / 2022

Berdasarkan surat izin penelitian dari UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA dengan NO : 1813/K/FISIP/V2023 tanggal 05 Juni 2023. Dengan ini saya Kepala Desa Marga Mulya menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

Nama : Abdul Manaf  
Nim : 1111600125  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara

Memang benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Kepala Desa Marga Mulya. Untuk menyusun Skripsi Dengan Judul **"Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu"** dari tanggal 12 Januari 2023 sampai dengan 20 Januari 2023.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Marga Mulya, 7 Juni 2023  
Kepala desa Marga Mulya



MUNTARI, SS.

## Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 361/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Manaf

NBI : 111160012

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : [fisip@untag-sby.ac.id](mailto:fisip@untag-sby.ac.id)

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdul Manaf  
NBI : 1111600125  
Program Studi : Administrasi Negara  
Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS  
Dosen Pembimbing II : Anggraeny Pusp~~an~~ingtyas, S.AP.,M.AP  
Judul Skripsi : Tantangan Digitalisasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Marga Mulya Kec. Sinar Peninjauan Kab. Ogan Komering Ulu

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	14/9 2022	Faktor - faktor efektifitas		
2	19/9 2022	Bab I - III Perbaiki dan ditambah daftar pustaka		
3	3/10 2022	Bab II perbaiki teori yg digunakan		
4	25/10 2022	ACC turun lapangan Bab I - III OK		
5	7/12 2022	Perubahan judul dan pedoman wawancara		
6	22/12 2022	Revisi pedoman wawancara + Acc turun lapangan		
7	25/05 2023	Variabel penelitian dan metode penelitian		
8	6/06 2023	Pembahasan dan kesimpulan		
9	5/6 2023	ACC Bab IV & V Menyusun jurnal		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2

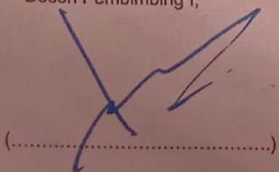
Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

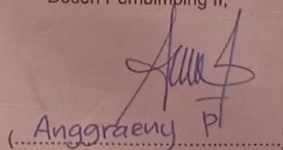
Tanggal : 13 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,



(.....)

Dosen Pembimbing II,



(Anggraeny P  
.....)

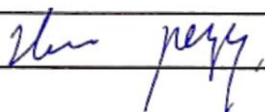
## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Abdul Manaf

NIM : 1111600125

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:



Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  )

(  )



## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Abdul Manaf

NIM : 1111600125

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

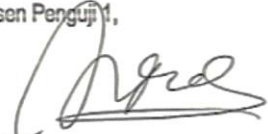
---

---

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

(  
Indrasari)

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Abdul Manaf

NIM : 1111600125

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Revisi ke Dospen .

---

---

---

---

---

---

---

---

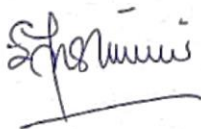
---

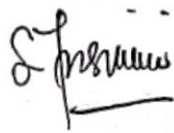
---

---

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  )

(  )



# ABDUL MANAF



+ 62 822 8148 1635



manaf6813@gmail.com



@abdulmanaf22\_

## DATA PRIBADI

Nama :

**ABDUL MANAF**

Tempat, Tgl Lahir:

**Marga Mulya, 08 April 1997**

Jenis Kelamin:

**Laki-Laki**

Status:

**Belum Menikah**

Alamat :

**Balongsari Krajan No. 5E,  
Tandes, Surabaya**

## PENDIDIKAN

2004 - 2010

**SD NEGERI 171 OKU**

2010 - 2013

**SMP NEGERI 17 OKU**

2013 - 2016

**SMA YADIKA BATURAJA**

## KEMAMPUAN

MICROSOFT EXCEL



MICROSOFT WORD



MICROSOFT POWER POINT



## PENGALAMAN KERJA

2020 - 2022

**PT. KRISTAL TIM INDONESIA**

**(Crew Event Organizer)**

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	2%
2	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	2%
4	<a href="https://publik.untag-sby.ac.id">publik.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	1%
8	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	1%
9	Submitted to Universitas Hang Tuah Surabaya Student Paper	1%

10	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	1 %
12	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="https://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="https://mrpapua.wordpress.com">mrpapua.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://repository.wima.ac.id">repository.wima.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	Andi Agusniatih, Sri Muliana R.. "Implementasi Pembelajaran STEAM melalui Kegiatan Fun	<1 %

Cooking Sebagai Pembelajaran Abad 21",  
Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia  
Dini, 2022

Publication

---

22	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.moestopo.ac.id">repository.moestopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %

---

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu

Abdul Manaf

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

Surel: [manaf6813@gmail.com](mailto:manaf6813@gmail.com)

## Abstrak

Pemerintahan yang terkomputerisasi adalah bagian mendasar dalam membangun sistem digital yang maju. Ini adalah kesempatan yang ideal bagi semua komponen pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk bekerja sama satu sama lain untuk membuat kerangka kerja pemerintah yang terintegrasi secara luas. Intinya adalah, sejujurnya, untuk mengakui organisasi yang terbuka secara efektif dan dimanfaatkan oleh masyarakat pada umumnya. Permasalahan yang sering terjadi adalah kerangka organisasi yang masih dilakukan secara fisik karena belum adanya kantor dan yayasan 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**

## 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.

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.

### Metode Penelitian

Sumber penelitian adalah individu yang berada dalam taraf eksplorasi, yaitu individu yang mengetahui apa yang sedang terjadi dan dasar pemeriksaan. Sehingga diperlukan narasumber utama yang memahami dan memiliki keterkaitan dengan isu yang sedang dikaji. Informan 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 dan Tabrani dalam (Rijal Fadli, 2021) adalah suatu proses untuk memahami fenomena atau sosial dengan membuat gambaran yang jauh dan kompleks yang dapat diperkenalkan dengan kata-kata, mengungkapkan pandangan terperinci yang didapat dari sumber saksi, dan bertindak dalam setting yang khas.

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

1. Data Primer adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan oleh analis secara langsung dari sumber informasi. Informasi penting sebaliknya disebut informasi unik atau informasi baru. Informasi penting dalam penelitian ini memanfaatkan informasi yang diperoleh dari data yang diperoleh dari sumber, khususnya kepala desa, sekretaris desa, staf pemerintah desa, dan beberapa masyarakat terdekat.
2. Data Sekunder adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan oleh pakar dari berbagai sumber yang ada (analis sebagai tangan kedua). Informasi opsional yang digunakan oleh penelitian sebagai informasi pendukung atau digunakan sebagai sumber informasi selanjutnya di mana referensi, pedoman informasi strategi, buku pendidikan, atau (Penelitian, tesis, jurnal), laporan penilaian atau file lain yang sesuai kebutuhan penelitian, pemeriksaan juga dapat menyelidiki data jaringan untuk memutuskan sumber



yang tepat dan mengambil untuk merekam informasi yang diperlukan, pada penelitian ini diperoleh dari Pemerintah Desa Marga Mulya, dan masyarakat desa marga mulya.

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

1. Observasi Menurut Sukmadinata (2005) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan adalah suatu prosedur atau pendekatan untuk mengumpulkan informasi dengan menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati dari kegiatan – kegiatan yang berlangsung. Sementara itu Riyanto (2001) menyatakan bahwa observasi adalah teknik pemilahan informasi yang memanfaatkan persepsi terhadap objek pemeriksaan.
2. Wawancara adalah tanya jawab lisan antara minimal dua orang secara langsung atau diskusi dengan alasan tertentu. Sedangkan nazir memaknai wawancara itu adalah cara mendapatkan data untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab secara tatap muka antara penguji atau penanya dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang disebut Interviewguide (paduan wawancara).
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, artinya hal-hal yang tersusun. Teknik dokumentasi mengandung arti bagaimana mengumpulkan informasi dengan merekam informasi yang ada. . Sugiyono (2015) dalam (Hardani, et al., 2020) merupakan catatan kejadian sebelumnya. Rekaman bisa melalui komposisi, gambar, atau karya hebat dari seorang individu.

### **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 penyelenggaraan pelayanan publik adalah kecukupan dalam pendampingan sehingga semua kepentingan daerah dapat dipenuhi dan dipenuhi secara ideal. Pengadaan aplikasi opendesa.id merupakan salah satu cara untuk mengetahui perubahan administrasi dengan peningkatan kecepatan, ketepatan administrasi dan kemampuan beradaptasi kerja yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan Desa Marga Mulya. Efektivitas adalah proporsi pencapaian atau kekecewaan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jadi suatu organisasi atau lembaga dapat dianggap efektif dengan asumsi bahwa jalannya kegiatannya sampai pada tujuan akhir dari pengaturan tersebut.

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 tanpa harus mencetak fisik persyaratan tersebut.

2) Identifikasi produk

Produk yang ditawarkan pada aplikasi 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 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, 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 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.

### **Kesimpulan**

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 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.