

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

ABDUL MANAF

NBI : 1111600125

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA 2023**

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



OLEH :

ABDUL MANAF

NBI : 1111600125

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Abdul Manaf

NBI : 1111600125

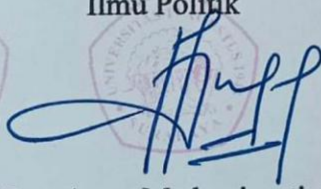
Judul : Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu


Mengetahui

Surabaya, 04 Juli 2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Disetujui
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103

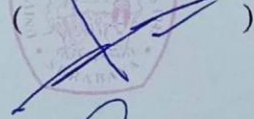

Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S
NPP. 20110920239

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

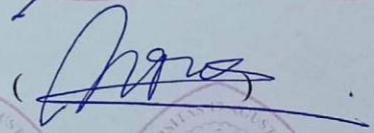
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2023 :

Dewan Penguji

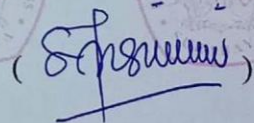
1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S.
Ketua

()

2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota

()

3. Dr. Endang Indartuti, M.Si
Anggota

()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Abdul Manaf

NPM : 1111600125

Program Studi : Administrasi Negara

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

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 04 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Abdul Manaf



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Manaf
NBI/ NPM : 1111600125
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

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

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 06 Juli 2023

Yang Menyatakan

SEPULUH RIBU RUPIAH
1000
TEL. 30
METERA
TEMPEL
419D3AJX670337155
(Abdul Manaf)

*Coret yang tidak perlu

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, 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

ABSTRACT

Digital government is an integral part of building a digital ecosystem. It is time for all elements of government, both at the central and regional levels, to collaborate with each other to create a nationally integrated government system. The aim is none other than to realize government services that are easily accessible and used by the public. The problem that often occurs is the administration system which is still carried out manually due to a lack of supporting facilities and infrastructure. This research uses a qualitative method which aims to find out how the Marga Mulya Village Government can deal effectively with the challenges of public services in the digitalization era. The focus in this research is the challenges faced by villages for the implementation of digitization in public services which refers to MENPAN Regulation Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards. addition to making the digitization of village communities more effective in terms of administration. But other problems that arise, there are still many village people who do not understand about internet use, and internet access which is still limited is an inhibiting factor in the digitalization of village communities. We recommend that for the effectiveness of two-way communication between the government providing public services and the community, a discussion space is provided in the opendesa.id application, so that there is good criticism, suggestions, input from the community. The provision of the internet is one of the things that the village government needs to pay attention to in order to realize the digitalization of village communities.

Keyword: Effectiveness, Digitalization of government, Opendesa.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “EFEKTIVITAS PENERAPAN DIGITALISASI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK STUDI DI DESA MARGA MULYA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Mamak Wariyem, Almarhum Bapak Kabul, Kakak Saya Warsolan, Afif Rachma W, Yanto, Nova Elita, Wadud, Siti Aminah, dan seluruh keluarga besar penulis, terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Bambang Kusbandrijo, MSI. dan Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini.

6. Dr. Endang Indartuti, M.Si. selaku dosen wali saya yang banyak mendukung selama kuliah dalam mencapai tujuan.
7. Seluruh Dosen yang kiranya telah banyak memberikan pengetahuan pada penulis, selama menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Bapak Muntari, S.s selaku Kepala Desa Marga Mulya yang telah memberikan kesempatan dan kerja samanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Niko Irawan, S.Farm selaku Sekertaris Desa Marga Mulya yang telah memberikan kesempatan dan kerja samanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Khoirul Yakin, S.E Selaku Operator Siskeudes Desa Marga Mulya yang telah memberikan kesempatan dan kerja samanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Bapak Miftahun, Selaku Ketua BPD Desa Marga Mulya yang telah kesempatan dan kerja samanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Sahabat di perkuliahan saya Rais, Slamet Kurniawan, Nurul Laily Hidayah dan Bobi Fahrizal yang selalu menghibur saya saat lelah dan selalu mendukung saya.
13. Teman saya Ali Muhtadi S yang selalu membantu dan mengajari saya dalam menyusun Skripsi ini.
14. Sahabat kost santui saya Imam Mahrus, Rio Prayoga, Avif, dan Akhmad Ghofur yang Menghibur saya dalam penyusunan Skripsi ini.
15. Ike Siva Nadila yang selalu membantu, mendukung dan memotivasi ketika menyusun Skripsi ini.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT., membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Surabaya, 01 Juni 2023

Abdul Manaf

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Administrasi Publik.....	21
2.2.2 Konsep Digitalisasi dan Pelayanan Publik	22
2.2.3 E-Government.....	29
2.3 Kerangka Peneltian	35
Kerangka Konseptual	36

BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Fokus Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.1	39
Informan Penelitian	39
3.5 Sumber Data Penelitian	39
3.6.1 Data Primer	40
3.6.2 Data Sekunder.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7.1 Observasi	40
3.7.2 Wawancara.....	41
3.7.3 Dokumentasi.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
Gambar 3.1	43
Alur Analisis Data Menurut Miles, Huberman, dan Saldana.....	43
3.8.1 Pengumpulan Data	43
3.8.2 Kondensasi Data	43
3.8.3 Penyajian Data	44
3.8.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	44
Gambar 3.2	45
Alur Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	45
3.8.5 Trianggulasi	45
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46

4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Profil Desa Marga Mulya.....	46
4.1.2	Visi dan Misi Desa Marga Mulya.....	47
4.1.3	Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....	48
4.1.4	Penyajian Data.....	49
4.2	Pembahasan	66
4.2.1	Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Marga Mulya	66
4.2.2	Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung	70
BAB V	72
KESIMPUAN	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	80

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

