



Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto

Nazirwan^{1*}, Devi Anita², Novian Anggi Kurniawan³

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) ADABIAH, Indonesia

*penulis korespondensi: nazirwan360@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 12 Februari 2023

Received in revised form 22 April 2023

Accepted 15 July 2023

ABSTRACT

The objective of this study is to assess the digital public services provided at the Santur Village Office, located in the Barangin District of Sawahlunto City. The implementation of electronic-based governance aims to enhance the efficiency, effectiveness, and interactivity of public services. e-Government essentially refers to the utilization of information technology to enhance communication and interaction between the government and other stakeholders such as residents, entrepreneurs, and other agencies. The provision of Digital-Based Public Services is inherently dependent on the internet network, and the presence of poor internet connections poses a significant hindrance to the smooth execution of these services. The employed research methodology is a descriptive qualitative approach. The group of informants comprised 23 individuals, including the Village Head, Village Secretary, Head of Services, Village Administration Officer, Hamlet Head, and Community members. The data source utilized is original data acquired firsthand from informants. Secondary data is derived from the data collected at the Santur Village Office, located in the Barangin District of Sawahlunto City. The research findings indicate that the Digital-Based Public Services provided by the Santur Village Office in the Barangin District of Sawahlunto City are suboptimal. This is primarily due to the disparity in the IT skills of the Village Apparatus personnel, as well as their limited proficiency in the IT sector. The implementation of online learning is influenced by factors such as the availability of internet connections, restricted ownership of internet-accessible mobile phones among village communities, and the stability of internet signals.

Keyword:

Pelayanan Publik Berbasis Digital, Kantor Desa.

PENDAHULUAN

Pemerintah desa merupakan instansi penyelenggara layanan untuk masyarakat desa yang dalam pengelolaan

layanan juga wajib berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹nazirwan360@gmail.com

Sekalipun memiliki otonomi desa namun dalam melakukan tugas pelayanan, pemerintah desa juga melakukan layanan yang lingkungannya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pengertian masing-masing lingkup secara eksplisit telah disebutkan pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saat ini Indonesia telah memasuki era revolusi industri 4.0. Revolusi industri keempat ini ditandai dengan peran teknologi yang mengambil alih hampir seluruh aktivitas perindustrian dan perekonomian. Setiap revolusi industri ditandai sejumlah momentum yang menunjukkan perkembangan kehidupan manusia dari waktu ke waktu, penggunaan teknologi yang mutakhir saat ini merupakan simbol kemajuan peradaban. Teknologi ini difungsikan guna mempermudah kinerja manusia. Namun demikian, adanya revolusi ini tentu membawa banyak dampak bagi kehidupan meliputi dampak baik maupun buruk. Misalnya saja, di satu sisi adanya fenomena ini akan melenyapkan sejumlah jenis pekerjaan, namun di sisi lain juga akan menghadirkan berbagai jenis pekerjaan baru, karena dampak inilah tentu adanya fenomena revolusi industri 4.0 dikatakan membawa peluang sekaligus tantangan bagi seluruh sendi kehidupan.

Revolusi Industri 4.0 merupakan fenomena yang mengolaborasikan teknologi *cyber* dan teknologi otomatisasi, dimana dalam proses pengaplikasiannya menerapkan konsep yang berpusat pada otomatisasi yang dilakukan oleh teknologi tanpa memerlukan tenaga kerja manusia. Hal tersebut merupakan bagian krusial yang dibutuhkan oleh para pelaku industri demi efisiensi waktu, tenaga kerja, dan biaya. Oleh karena itu sistem yang diterapkan dalam revolusi industri 4.0 di pabrik-pabrik saat ini juga dikenal dengan istilah *Smart Factory*. Meninjau hal

tersebut, dampak yang dibawa dari revolusi industri keempat ini juga merambah hingga sektor pemerintahan. Pemerintah harus dapat beradaptasi dengan konsep yang dibawa oleh industri digital ini dengan mewujudkan *Smart Governance*. Banyak hal yang harus dipersiapkan seperti peran para pengambil keputusan, tata kelola, manajemen risiko implementasi sistem, dan faktor keamanan sistem yang diimplementasikan. Selain itu pemerintah juga harus mempersiapkan sistem pendataan yang tidak hanya memanfaatkan teknologi tetapi juga berintegritas, mempersiapkan payung hukum dan mekanisme perlindungan terhadap data pribadi, menetapkan standar tingkat pelayanan, dan menyediakan akses publik pada teknologi. Melalui dampak revolusi industri 4.0 hingga ke sektor pemerintahan ini, Pemerintahan Indonesia mulai menerapkan demokrasi digital melalui berbagai *e-Government* yang berasaskan *good governance*.

Pemerintahan meliputi pusat dan daerah dituntut untuk mengembangkan inovasi-inovasi mereka demi menghadapi tantangan di era revolusi Industri 4.0 ini. Menurut Agus Dwiyanto birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Website Desa merupakan inovasi yang menawarkan sejumlah layanan yang mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai informasi seperti sistem informasi pembangunan desa, administrasi, kependudukan, pelayanan publik, anggaran dan berbagai layanan yang menyangkut tentang perkembangan dan kemajuan desa.

Konsep *Website* Desa menggunakan *software as a service* adalah Teknik dengan berbagai fitur yang tersaji di dalamnya termasuk administrasi dan tipe persuratan, yang kedua adalah dengan pendekatan *human centered design* yang membuat tampilan lebih efisien untuk mempermudah penggunaannya, selain itu tambahan produk seperti fitur *Website Profile* untuk penyebarluasan informasi potensi desa sekaligus media transparansi dana desa kepada masyarakat.

Demokrasi digital ini sebagai sebuah kumpulan usaha untuk melaksanakan demokrasi tanpa dibatasi oleh ruang, waktu dan kondisi fisik yang lain menggunakan ICT (*Information and Communication Technology*) serta CMC (*Computer-mediated Communication*), tetapi meskipun demikian tidak berarti menggantikan praktik-praktik politik tradisional atau *analogue political practices*. Pemerintahan meliputi pusat dan daerah dituntut untuk mengembangkan inovasi-inovasi mereka demi menghadapi tantangan di era revolusi Industri 4.0 ini. Salah satunya ialah yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto. Desa ini memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan membuat *website* yang bernama 'Santur Maju'. *Website* ini menyediakan pelayanan yang memudahkan masyarakat Desa Santur tanpa perlu datang ke Kantor Desa. Di *website* tersebut sudah ada segala macam kebutuhan administrasi di Desa Santur mulai dari Berita Desa, Pelayanan Surat, Keterangan, Profil Desa, Data Desa dan sebagainya tentang desa telah ada dan dapat diakses dengan mudah dalam *website* tersebut.

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan,

terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

Konsep *Website* Desa menggunakan *software as a service* adalah Teknik dengan berbagai fitur yang tersaji di dalamnya termasuk administrasi dan tipe persuratan, yang kedua adalah dengan pendekatan *human centered design* yang membuat tampilan lebih efisien untuk mempermudah penggunaannya, selain itu tambahan produk seperti fitur *Website Profile* untuk penyebarluasan informasi potensi desa sekaligus media transparansi dana desa kepada masyarakat.

Agus Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

a. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur belum berjalan sebagaimana mestinya, karena penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan ini masih perlu disosialisasikan lagi kepada masyarakat Desa, keterbatasan kemampuan masyarakat Desa juga menyebabkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan ini masih sangat jarang digunakan oleh masyarakat. Di samping itu kebanyakan masyarakat Desa juga tidak paham IT. Masyarakat juga harus beradaptasi dengan adanya perubahan baru ini, karena selama ini masyarakat terbiasa dengan pelayanan publik secara tatap muka.

b. Mempermudah Interaksi dengan Masyarakat

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur sudah memudahkan interaksi dengan masyarakat namun masih sebatas publikasi kegiatan Desa, karena untuk pelayanan publik dalam pengurusan surat menyurat masyarakat masih terbiasa secara tatap muka.

c. Mendorong Akuntabilitas serta Transparansi Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto juga berperan untuk mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Santur.

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur sangat berpengaruh dalam akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Santur dan sangat membantu masyarakat Desa dalam percepatan penyebaran informasi seputar kegiatan yang ada di Desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian direduksi dan diverifikasi dengan teknik triangulasi sumber. Uji triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari sumber yang berbeda. Kemudian data disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setiap pekerjaan pasti memiliki hambatan tersendiri dalam melaksanakannya. Sama halnya dengan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin

Kota Sawahlunto. Setiap Aparatur Desa harus mempunyai kualitas dan kompetensi yang memadai dalam melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis Digital ini dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan data yang didapat dari Kantor Desa Santur, Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto masih sangat sedikit yaitu dari total 1660 Orang masyarakat Desa Santur yang berusia 17 s/d 40 Tahun, hanya 56% yang menggunakan Pelayanan Publik Berbasis Digital. Kemudian dari total 1140 masyarakat Desa Santur yang berusia 41 s/d 64 Tahun hanya 44% yang menggunakan Pelayanan Publik Berbasis Digital. Sedangkan dari total 106 Orang masyarakat Desa yang berusia 65 Tahun ke atas tidak ada yang menggunakan Pelayanan Publik Berbasis Digital. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM Perangkat Desa dan Petugas Administrasi Desa di bidang IT, keterbatasan dibidang IT tersebut menyebabkan Pelayanan Publik Berbasis Digital ini tidak berjalan dengan lancar, karena Perangkat Desa dan Petugas Administrasi Desa yang kurang paham dibidang IT sering kewalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Digital. Masih perlu diadakan Pelatihan untuk meningkatkan SDM Aparatur Desa dan Sosialisasi kepada Seluruh Masyarakat Desa agar Pelayanan Publik Berbasis Digital ini bisa berjalan lebih baik lagi ke depannya. Selain itu, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, persoalan jaringan internet dan kurangnya adaptasi masyarakat terkait dengan kemudahan dalam penggunaan, terlebih pada masyarakat dengan usia yang tidak lagi muda, jelas akan menimbulkan permasalahan tersendiri.

a. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada Pelayanan Publik

Upaya pada Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur adalah sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan Pelayanan Publik Berbasis Digital ini sedikit demi sedikit sudah diatasi oleh Aparatur Desa, meskipun untuk mengatasi keterbatasan SDM Aparatur Desa di bidang IT belum bisa terlaksana dikarenakan keterbatasan anggaran. Selain itu, Aparatur Desa telah mensosialisasikan Pelayanan Publik Berbasis Digital ini melalui sosial media dan selebaran poster.

b. Mempermudah Interaksi dengan Masyarakat

Sosialisasi melalui sosial media maupun dengan cara memberikan selebaran yang diberikan kepada masyarakat terkait program Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto telah dilakukan oleh Aparatur Desa Santur. Partisipasi masyarakat juga tidak kalah penting untuk keberhasilan program Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto ini.

c. Mendorong Akuntabilitas serta Transparansi Penyelenggara Pelayanan Publik

Aparatur Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur selalu mengupayakan yang terbaik demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Santur.

Dampak dari Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto dirasa sangat baik dan mendukung Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Sawahlunto sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Sawahlunto Nomor:

188.45/237/WAKO-SWL/2021 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi dan Percepatan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto. Hal ini sesuai dengan teori Agus Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Manfaat yang diperoleh dengan diberlakukannya konsep Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto yaitu:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan Pemerintah Desa Santur terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*;
- 3) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
- 4) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan telah dilaksanakan sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yaitu Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk

mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

SIMPULAN

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto masih belum maksimal, karena SDM Aparatur Desa di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berbeda-beda. Selain itu masyarakat di Desa Santur juga masih banyak yang belum paham dengan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto, sehingga sosialisasi kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi, baik itu melalui media sosial ataupun menggunakan selebaran poster tentang cara penggunaan Pelayanan Publik Berbasis Digital tersebut.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang keberhasilan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto. Selain itu, kepemilikan Handphone yang bisa mengakses internet serta kestabilan sinyal internet sangat berpengaruh.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Melihat bahwa dampak dari

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto dirasa sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Handayani, S. (1988). Administrasi Negara Baru. Jakarta, LP3ES.
- Indrajit, Richardus Eko dkk. (2002). *e-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Tangkilisan, Nogi S., Hesel, (2005), "Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep-Teori & Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Konsep Russel)", Kerjasama Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia & Lukman Offset, Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* (2003).