



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 3790-3804

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pelayanan Berbasis Digital dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat

Muh. Alfian Fallahiyah^{1✉}, Khairul Umam², Rachman Maulana Kafrawi³, Iskandar Sukmana⁴,
Rahmadani⁵

Dosen Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: alfian@unram.ac.id[✉]

Abstrak

Desa merupakan lingkup terkecil dalam pemerintahan, salah satu fungsi utama desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public services*). Pemerintah desa harus mampu menerapkan inovasi untuk menjawab tantangan yang datang beriringan dengan arus modernisasi dan semakin tingginya espektasi masyarakat. Selain itu berbagai bentuk kritik yang sering muncul dalam pelayanan publik seperti pelayanan yang lama, berbelit marak terjadinya pungli menjadi tantangan yang lain. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan pelayanan berbasis digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa implementasi pelayanan berbasis digital dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Pringgasela Selatan. Motode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kajian konseptual dan perundang-undangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital di desa mampu memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan pelayanan yang sebelumnya banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan ditetapkannya pelayanan berbasis digital setidaknya tercapai beberapa hal seperti efisiensi dan mengurangi terjadinya pungutan liar yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Kata Kunci: *Pelayanan Digital, Peningkatan Pelayanan Publik Desa.*

Abstract

Villages are the smallest scope of government, one of the main functions of villages is to provide services to the community (public services). Village governments must be able to implement innovation to answer the challenges that come with the flow of modernization and increasing community expectations. Apart from that, various forms of criticism that often arise in public services, such as long service, complicated services, rampant extortion, are another challenge. One way that can be done to improve service quality is by implementing digital-based services. The aim of this research is to analyze the implementation of digital-based services and its influence on improving the quality of services to the community in South Pringgasela Village. The research method used is an empirical legal research method with a conceptual and statutory study approach. This research concludes that the implementation of a digital-based service system in villages can have a significant influence on improving services which previously had many complaints from the community. By establishing digital-based services, at least several things can be achieved, such as efficiency and reducing the occurrence of illegal levies that often occur in public services.

Keywords: *Digital Services, Improvement of Public Services.*

PENDAHULUAN

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 termaktubkan cita-cita perjuangan bangsa yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, maka syarat pertama adalah mewujudkan Penyelenggara Negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Untuk itu perlu diletakkan asas-asas umum penyelenggaraan negara supaya bisa tercipta Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*good governance*) (Yusri Munaf, 2015).

Pelayanan publik yang kemudian bisa dikatakan pelayanan kepada masyarakat menjadi bagian strategis dan penting untuk dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan inovasi-inovasi yang baru. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam Negara kesejahteraan (*welfare state*) yang kemudian juga dikenal sebagai Negara Administrasi (*administrative state*) terutama pada paruh pertama abad XX

yang lalu, fungsi pemerintah beserta aparaturnya adalah melayani (*service function*) dan mengatur (*regulating function*). Kedua fungsi tersebut dijalankan untuk dapat mensejahterakan rakyat. Pemerintah berupaya memenuhi dan melayani sendiri kebutuhan-kebutuhan masyarakat, sehingga pemerintah berperan sebagai produsen barang dan layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Di samping itu, pemerintah mengatur segala bidang agar segala sesuatu tertib dan teratur (I Nyoman Gede Remaja, 2017).

Beberapa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan e-government, terutama dalam perwujudan asas huruf f, yaitu partisipatif, huruf h tentang keterbukaan, huruf l tentang akuntabilitas, huruf k, yaitu ketepatan waktu, dan huruf l tentang kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Desa dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu dalam pasal 86 dimana Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Sistem Informasi Desa yang dimaksud meliputi Data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain berkaitan dengan Pembangunan Kawasan Perdesaan. Maka, dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah Desa berkewajiban untuk mengembangkan sistem informasi Desa melalui sarana teknologi informasi yang tersedia.

Ketepatan dan kecepatan akses memperoleh data dan pelayanan menjadi suatu tantangan bagi pemerintah tidak terkecuali pemerintah Desa Pringgasela Selatan untuk melakukan inovasi dalam penggunaan teknologi informasi. Sebagai penyelenggara pemerintahan dalam hal ini pemerintah desa harus mampu merespon terhadap perkembangan zaman. Dengan ekspektasi pengguna yaitu masyarakat desa yang semakin meningkat maka pemerintah desa diharapkan mampu menerapkan sistem digital dalam rangkaian penyelenggaraan pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Semakin hari kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, demikian juga ekspektasi masyarakat selaku pengguna layanan, semakin hari semakin meningkat dan menuntut pelayanan terbaik.

Dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia dan Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Pengelolaan informasi publik merupakan suatu upaya untuk mengembangkan informasi kepada masyarakat.

Saat ini permasalahan yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah dalam hal efektivitas. Sering kali masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang lama, berbelit-belit, tidak efisien dan marak terjadinya pungutan liar. Permasalahan ini menjadi suatu dasar bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Masyarakat selalu berharap mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggara pemerintahan dalam hal ini pemerintah, meskipun tuntutan tersebut terkadang tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik.

Dari penjabaran teoritis dan problem praktis tersebut, dalam penelitian ini peneliti akan menganalisa bentuk pelaksanaan pelayanan berbasis digital yang sudah dilakukan oleh pemerintah Desa Pringgasela Selatan. Selain itu peneliti juga akan memaparkan beberapa bentuk tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa dan melihat sejauh mana pengaruh pelayanan berbasis digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian tesis ini, adalah jenis penelitian hukum *empiris* (Ulber Silalahi, 2009). Penelitian *hukum empiris* adalah sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat, yang kemudian menggunakan pendekatan penelitian, jenis pendekatan kualitatif (Lexy J. Moleong, 2006). Pendekatan kualitatif biasanya digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, dan selanjutnya dikuatkan dengan sumber data primer dan sumber data sekunder (Amirudin dan Zainal Asikin, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik

Negara kesejahteraan adalah negara yang memiliki fungsi untuk menyelenggarakan ekonomi nasional, melakukan pembagian jasa-jasa, penengah bagi kelompok yang bersengketa serta aktif dalam berbagai kehidupan masyarakat (Azhary, 1995). Dalam melaksanakan fungsinya pemerintah berdasarkan pada hukum, pada suatu keadaan tertentu dimana tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur namun negara harus berbuat atau bertindak untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah diberikan kewenangan atau keleluasaan untuk bertindak atas inisiatif sendiri. Kewenangan ini disebut dengan kewenangan bebas (*freies ermessen*), yaitu kebebasan untuk bertindak atas inisiatif sendiri untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Pelaksanaan terhadap kewenangan bebas ini oleh pemerintah didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (I Nyoman Gede Remaja, 2017).

Dalam rangka mencapai kesejahteraan rakyat tersebut maka kedudukan pemerintah dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. pemerintah berkedudukan sebagai penguasa yang berfungsi membuat aturan untuk dapat dipatuhi oleh masyarakat agar ketertiban dan ketenteraman dapat tercapai;
- b. pemerintah berkedudukan sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) yang berfungsi mengurus, menyelenggarakan dan melayani urusan dan kepentingan masyarakatnya (Hotma P. Sibuea, 2010).

Dari penjelasan tersebut pemerintah memiliki salah satu fungsi penting yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, dalam bidang administrasi dan lain sebagainya.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mahsyar, 2011).

Sementara itu menurut Pasolong pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Harbani Pasolong, 2007). Secara yuridis berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik (<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>, diakses 20 November 2022).

Adapun tujuan pelayanan publik yaitu (Abdul Chalik dan Muttaqin Habibullah, 2015):

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Standar Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; prosedur pelayanan yang telah ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pelayanan; waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pelayanan; kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan cepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan

pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

2. Pemerintahan Berbasis Digital

Good Governance berasal dari istilah *governance* dikenal sekitar awal decade 90-an yang merupakan paradigma baru dalam administrasi negara. Banyak cendekiawan kontemporer dibidang administrasi negara menggunakan istilah *governance* sebagai pengganti istilah administrasi negara. Mereka menilai administrasi negara modern abad XX sebagai administrasi negara tradisional atau lama dan membandingkan dengan teori baru yang mereka sebut *governance* tersebut. *Governance* diartikan sebagai proses pengambilan keputusan dan proses diimplementasikan atau tidak diimplementasikannya keputusan tersebut. Sehingga *Good Governance* dapat diartikan proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (I Nyoman Gede Remaja, 2017).

Good Governance bisa tercapai apabila terdapat hubungan yang sinergis diantara Negara, Sektor Swasta dan Masyarakat. Hubungan tersebut dicirikan oleh adanya (I Nyoman Gede Remaja, 2017):

- a. Partisipasi; bahwa setiap warganegara baik langsung maupun melalui perwakilan, mempunyai suara dalam pembuatan keputusan dalam pemerintahan.
- b. Aturan hukum (*rule of law*); kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama untuk hak asasi manusia.
- c. Transparansi yang dibangun atas dasar kebebasan arus informasi; informasi dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan serta dapat dipahami dan dimonitor.
- d. Ketanggapan (*responsiveness*); yang berarti bahwa berbagai lembaga dan prosedur-prosedur harus berupaya untuk melayani setiap stakeholder dengan baik dan aspiratif.
- e. Orientasi pada *consensus*; Governance yang baik menjadi perantara kepentingan-kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas.
- f. Kesetaraan (*equity*); semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraannya.
- g. Efektifitas dan efisiensi; penggunaan sumber-sumber secara berhasil guna dan berdaya guna.

Good Governance dapat dijalankan oleh pemerintah didasarkan pada kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah. Kewenangan (*authority*) merupakan kekuasaan formal yang bersumber dari peraturan perundang-undangan. Namun dalam Negara Hukum (*rechtstaat*) seperti Indonesia, tindakan pemerintah tidak saja berdasarkan pada

kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tetapi pemerintah juga memiliki kewenangan yang disebut sebagai kewenangan bebas (*freies ermessen*), yaitu kewenangan untuk bertindak sesuai keinginan sendiri yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh alasan bahwa setiap tindakan pemerintah harus berdasarkan pada hukum, tetapi ketika tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindakan yang akan diambil maka pemerintah tidak boleh menunda atau tidak memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat. Karena itulah, pemerintah diberikan kewenangan bebas (*freies ermessen*) yang dapat digunakan manakala belum ada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindakan yang akan diambil (I Nyoman Gede Remaja, 2017).

Bagi negara yang sedang berkembang, yang sedang membangun, seperti halnya Indonesia, fungsi pelayanan dan pengaturan saja tidak cukup, karena pemerintah harus pula berupaya menjadikan masyarakat mampu dan mau membangun dirinya sendiri. Pemerintah harus dapat menciptakan kondisi yang kondusif, sehingga tumbuh kreativitas dan otonomitas masyarakat untuk membangun dalam memenuhi kebutuhan sendiri. Oleh karena itu, fungsi aparatur negara pada negara yang sedang berkembang adalah (I Nyoman Gede Remaja, 2017):

- a. melayani masyarakat;
- b. mengayomi masyarakat; dan
- c. menumbuhkembangkan prakarsa dan peranserta masyarakat dalam pembangunan.

Perkembangan teknologi informasi berkembang begitu cepat. Hal ini menuntut *electronic government* harus segera dilaksanakan oleh pemerintah. Keterbukaan informasi dan kecepatan akses memperoleh data dan pelayanan menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam penggunaan teknologi informasi yang bisa diistilahkan dengan *electronic government*. *Electronic Government* yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society* (Adriwati, 2001).

Secara konseptual, pengertian pemerintahan digital atau yang sering diistilahkan dengan *e-government* yang di rumuskan oleh Bank Dunia sebagai pemrakarsa digunakannya Teknologi informasi oleh pemerintah dalam menjalankan birokrasi pemerintah adalah pemanfaatan Teknologi informasi oleh pemerintah untuk merubah pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta atau lembaga pemerintah

lainnya untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah. Dari pengertian di atas tergambar bahwa e-government bukan hanya sekedar pemanfaatan Teknologi informasi semata, akan tetapi ada nilai-nilai yang diharapkan muncul dari pemanfaatan Teknologi informasi tersebut yaitu meningkatnya pemberdayaan masyarakat, meningkatnya pelayanan publik dan meningkatnya transparansi dan akuntabilitas serta meningkatnya efisiensi penyelenggaraan pemerintah (<https://diskominfo.solokkab.go.id/index.php/egovernment-konsep-dan-implementasi>, diakses 20 November 2022).

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Inti utama dari e-government adalah Transformasi Relasi yaitu perubahan cara berhubungan antara pemerintah dengan stakeholdernya.

3. Pelayanan publik berbasis digital di desa pringgasela selatan

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat (Yunaningsih, 2021).

Desa Pringgasela selatan merupakan salah satu desa yang berada di wilayah administratif Kecamatan Pringgasela Kabupaten Lombok Timur. Desa Pringgasela Selatan memiliki luas wilayah 465 ha (4.65 km²), terdaftar sebagai satu dari 239 desa di Kabupaten Lombok Timur. Nusa Tenggara Barat. Terdapat 7 kewilayahan, 58 RT dan dihuni oleh tiga trah/suku besar yakni Trah Sumbawa, Trah Tanak Gadang, serta Trah Masbagik. Desa ini merupakan pemekaran dari desa Pringgasela Induk yang dimekarkan menjadi desa persiapan pada tanggal 15 Nopember 2010 berdasarkan Perbub No. 40 tahun 2010, dan resmi menjadi desa definitif pada tanggal 25 Nopember 2011 sesuai Perbup No.7 tahun 2011 (<https://www.pringgaselaselatan.com/artikel/2021/4/14/profil-desa-1>).

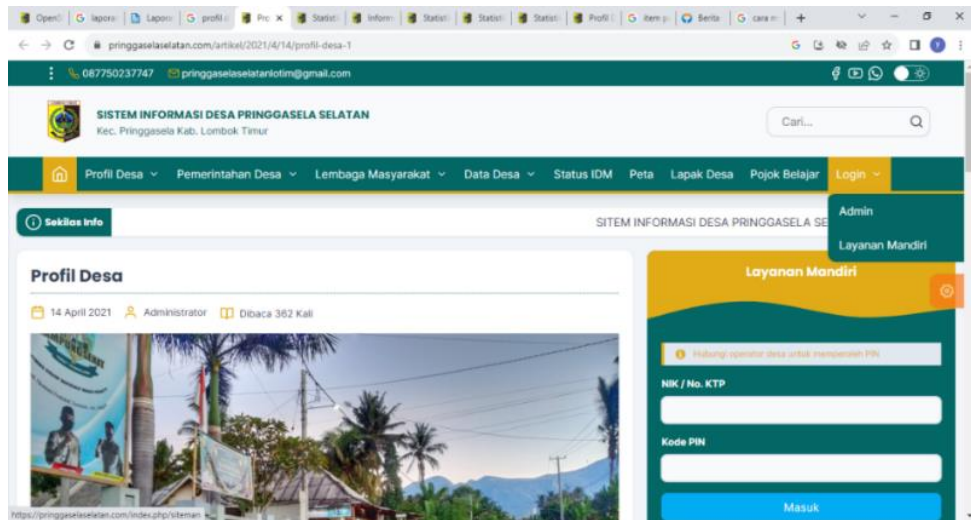
Selain memiliki otonomi yaitu hak untuk mengelola secara mandiri dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah desa juga melakukan layanan yang lingkupnya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan, pemerintah Desa Pringgasela Selatan tentu memiliki fungsi pelayanan seperti tugas umum pemerintahan lainnya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan/penyaluran barang publik, termasuk sarana/prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN dan/atau APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa, sarana poskamling desa, bangunan perpustakaan desa dan lain sebagainya. Sementara itu pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD maupun APBDes sebagian atau seluruhnya. Misalnya, pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat kurang mampu di desa yang difasilitasi pemerintah desa, serta kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayahnya (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>).

Sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Adapun contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa dan lain-lain (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>).

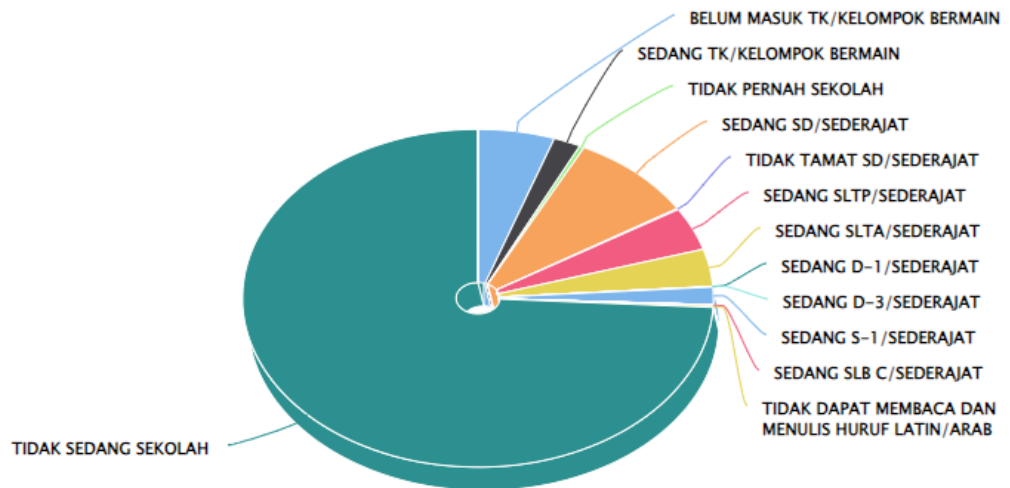
Salah satu bentuk inovasi dalam pemerintahan sebagai upaya menuju e government dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa pringgasela selatan diantaranya membentuk sebuah website desa yang disebut dengan aplikasi sistem informasi desa. Bentuk konten dalam website tersebut diantaranya informasi umum desa, info grafis tentang sumberdaya desa, layanan administrasi digital dan berbagai konten lainnya. Menurut penjelasan dari Sekertaris Desa layanan website yang dimiliki saat ini oleh desa pringgasela selatan merupakan bagian dari usaha pemerintah desa untuk meningkatkan fungsi pemerintahan desa terutama kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat.



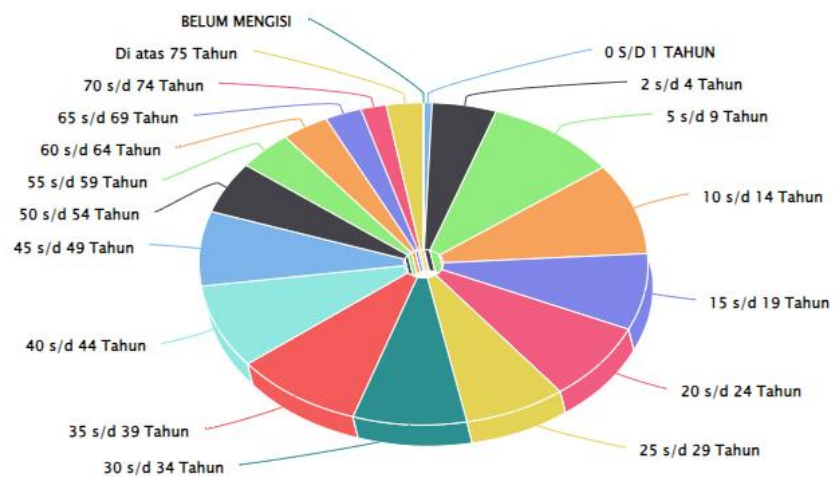
Gambar 1: Tampilan aplikasi sistem informasi desa

Dengan aplikasi sistem informasi desa menjadi salah satu langkah awal yang baik untuk mewujudkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mengimplementasikan prinsip e governance. Hal ini sekaligus sebagai bentuk pengimplementasian amanat dibentuknya Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu untuk mengembangkan sistem informasi Desa melalui sarana teknologi informasi yang tersedia. Pelayanan kepada masyarakat menjadi bagian strategis dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan inovasi-inovasi yang baru. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan.

Aplikasi sistem Informasi Desa merupakan sebuah terobosan, namun kemudian memunculkan tantangan yang berkaitan dengan bagaimana cara untuk mengevektifkannya. Hal yang kemudian kami dapati di lapangan bahwa masyarakat sebagai pengguna atau pengakses layanan tidak memiliki kemampuan yang sama untuk mengoprasikan inovasi layanan digital tersebut. Berikut ini data penduduk sesuai dengan rentang usia sbagai gambaran tantangan mengevektifkan layanan berbasis digital:



Gambar 2: Gambaran sebaran masyarakat menurut rentang usia



Gambar 3: Gambaran sebaran masyarakat menurut tingkat pendidikan

Diagram tersebut mendeskripsikan bagaimana rentang usia dan tingkat pendidikan masyarakat penerima layanan. Kemudian kami lakukan wawancara kepada penerima layanan yang kami kategorikan menjadi dua: responden pertama bernama Arifin yang masuk dalam lingkup usia 45 tahun ke atas. Menurut pengakuan responden tersebut tidak mungkin mengakses model layanan aplikasi tersebut karena tidak faham atau tidak mampu mengoprasikannya. Sementara responden kedua yang berkategor masyarakat penerima layanan usia 45 tahun kebawah bernama Ibrahim. Responden kedua menjelaskan bagaimana manfaat yang didapatkan dari model inovasi layanan digital yang diberikan oleh

pemerintah desa pringgasela selatan, terkait informasi program desa hingga layanan administrasi terasa sangat praktis.

Gambaran tersebut di atas membuktikan salah satu bentuk tantangan upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Tingkat pendidikan juga menjadi cerminan lain dalam mengoprasikan layanan digital. Selain itu tentu tantangan lainnya yang muncul berupa belum meratanya kompetensi SDM pada pemerintah desa, belum adanya regulasi yang mengatur secara khusus terkait dengan layanan digital desa. Atas dasar inilah kemudian para petugas pelayanan di desa, mulai dari kepala desa dan perangkat desa lainnya wajib memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik dan memahami segala regulasi terkait terutama dalam hal pengambilan keputusan/tindakan maupun kebijakan di desa. Desa memiliki peran vital dalam program pembangunan nasional, dengan demikian kemajuan suatu negara dimulai dari pemerintahan terendah, yaitu Pemerintah Desa.

SIMPULAN

Pemaparan diatas menyimpulkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital di Desa Pringgasela Selatan saat ini sudah mulai dilakukan dengan membentuk Aplikasi Sistem Informasi Desa yang mengintegrasikan layanan informasi hingga layanan administratif untuk masyarakat. Dengan dibentuknya aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat, namun dalam implementasinya tidak semua masyarakat mampu memaksimalkan akses layanan digital tersebut karena keterbatasan kemampuan mengoprasionalkannya. Hal tersebut merupakan bagian dari tantangan dari penyediaan sarana digital tersebut selain itu juga tantangan untuk meningkatkan kompetensi perangkat desa dan masih belum adanya regulasi yang menjadi landasan pelaksanaan kebijakan layanan berbasis digital tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Chalik dan Muttaqin Habibullah, 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Interpena, Yogyakarta.
- Abdul Mahsyar, 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas* (1) 81-90, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22/20>.
- Adriwati, 2001. *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada: Jakarta.

- Ani Yunaningsih, 2021. Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. Jurnal Altasia (1) 9-16, <https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/download/4336/1126>.
- Azhary, 1995, Negara Hukum, Analisis Yuridis dan Normatif tentang Unsur-unsurnya, UII Press, Jakarta.
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*, CV Alfabeta, Bandung.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hotma P. Sibuea, 2010, Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik, Erlangga, Jakarta.
- I Nyoman Gede Remaja, 2017. Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Panji Sakti: Singaraja.
- <https://diskominfo.solokkab.go.id/index.php/egovernment--konsep-dan-implementasi>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-des>
- [https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik,](https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik)
- <https://www.pringgaselaseselatan.com/artikel/2021/4/14/profil-des-1>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik.
- Lexy J. Moleong, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif* PT. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- Ulber Silalahi, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Yusri Munaf, 2015. Hukum Administrasi Negara, Marpoyan Tujuh Publishing: Pekanbaru.