

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGIDES (DIGITAL DESA) DI KECAMATAN TANETE RILAU KABUPATEN BARRU

Disusun dan Diajukan oleh:

WAHYU AKBAR

E051 191 069



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGIDES
(DIGITAL DESA) DI KECAMATAN TANETE RILAU KABUPATEN BARRU**

Disusun dan Diajukan oleh:

WAHYU AKBAR

E051 191 069

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang di bentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas

Hasanuddin

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si.

NIP. 19570707 198403 1005

Rahmatullah, S.IP, M.Si

NIP. 19770513 2003 12 1 002

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

NIP. 19640727 199103 1001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGIDES
(DIGITAL DESA) DI KECAMATAN TANETE RILAU KABUPATEN
BARRU

Disusun oleh

WAHYU AKBAR

E051 191 069

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia
ujian Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Januari 2023

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si.

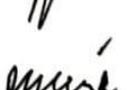
Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si.

Anggota : Dr. A. M. Rusli, M.Si.

Anggota : Rahmatullah, S.IP, M.Si.

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha,
M.Si.

Pembimbing
Pendamping : Rahmatullah, S.IP, M.Si.

()
()
()
()

()
()

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Akbar
NIM : E051191069
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

**“Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital
Desa) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru”**

Adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 Januari 2023

Yang menyatakan



Wahyu Akbar

E051191069

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji yang tidak henti penulis panjatkan atas segala kebaikan yang tak terhingga yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru**" dengan sebaik-baiknya. Penulis juga haturkan shalawat dan salam kepada idola seluruh ummat muslim, sang revolusioner terhebat ummat manusia, manusia terbaik sepanjang zaman, yakni Nabi kita Muhammad saw.

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, maka besar harapan bahwa skripsi ini dapat diterima dengan baik dan memenuhi kriteria.

Dalam kesempatan ini, penulis akan menyampaikan terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan skripsi ini dikarenakan tanpa bantuan, arahan, dan bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih yang terkhusus untuk Bapak Suhardi dan Ibu Musriani dan seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa, serta kasih sayang yang tidak henti-hentinya sehingga mengantarkan peneliti untuk mencapai pendidikan setinggi-tingginya pada Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Selanjutnya kepada Bapak Prof. Dr. H. Rasyid Taha, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta bantuan dari awal penyusunan hingga pada penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di lokasi penelitian dan referensi untuk Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya.
2. Dr. Phil Sukri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Dekan dan jajarannya.
3. Dr. A.M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan jajarannya.

4. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
6. Para pegawai dan staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Seluruh informan dari kantor Desa Pao-Pao, Desa Corawali, dan Desa Tellumpanua Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru.
8. Tim back screen, Oktaviana Karim dan kawan-kawan yang banyak memberikan bantuan secara langsung kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan 2019 yang secara langsung banyak memberikan kesan dan bantuan kepada penulis dalam berbagai hal.

10. Seluruh rekan-rekan To Makassar dan Sahabat Inspiraksi yang banyak memberikan cerita kepada penulis.
11. Seluruh rekan-rekan dan senior di Himapem Fisip Unhas atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
12. Seluruh rekan-rekan dan senior di Ibnu Khaldun Fisip Unhas atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
13. Seluruh rekan-rekan dan senior di HPMK3T-Makassar atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
14. Seluruh rekan-rekan dan senior di Pelajar Islam Indonesia atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
15. Seluruh rekan-rekan dan senior di Beasiswa Unggulan Indotim atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
16. Seluruh rekan-rekan di KKNT 108 SV Barru (Keluarga Syukur) atas segala pelajarannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Makassar, 16 Januari 2023

Wahyu Akbar

E051191069

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep Implementasi	9
2.1.1. Pengertian Implementasi.....	9
2.1.2. Unsur-Unsur Implementasi	11
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi	12
2.2. Konsep Digitalisasi	20
2.2.1. Pengertian Digitalisasi	20
2.2.2. Kelebihan Digitalisasi	22
2.2.3. Kekurangan Digitalisasi	24
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2.3.2. Azas dan Standar Pelayanan Publik	28

2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik	30
2.4. E-Government	31
2.5. Aplikasi Digides	34
2.6. Pemerintahan Desa	36
2.6.1. Pengertian Desa	36
2.6.2. Pengertian Pemerintahan Desa	38
2.6.3. Uraian Tugas dan Fungsi Aparat Desa	40
2.7. Kerangka Konsep	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Tipe Dasar Penelitian	50
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.3. Informan Penelitian.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Fokus Penelitian	56
3.6. Teknik Analisis Data	60
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	62
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.1.1. Kondisi Wilayah	62
4.1.1.1. Desa Pao-Pao	62
4.1.1.2. Desa Corawali	66
4.1.1.3. Desa Tellumpanua	70
4.1.2. Visi-Misi	75
4.1.2.1. Desa Pao-Pao	75
4.1.2.2. Desa Corawali	76

4.1.2.3. Desa Tellumpanua	77
4.1.3. Struktur Keorganisasian dan Daftar Kepegawaian	78
4.1.3.1. Desa Pao-Pao	78
4.1.3.2. Desa Corawali	79
4.1.3.2. Desa Tellumpanua	81
4.2. Pembahasan dan Hasil Penelitian	83
4.2.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digidis	83
4.2.1.1. Fitur Administrasi Online	88
4.2.1.2. Fitur Pelayanan Persuratan Online	107
4.2.1.3, Aplikasi <i>Mobile</i> Warga	132
4.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	147
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	168
5.1. Kesimpulan	168
5.2. Saran	170
DAFTAR PUSTAKA.....	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Lokasi Desa Pao-Pao	63
Gambar 4.2 Lokasi Desa Corawali	67
Gambar 4.3 Lokasi Desa Tellumpanua.....	71
Gambar 4.4 Struktur Pemerintah Desa Pao-Pao	78
Gambar 4.5 Struktur Pemerintah Desa Corawali	79
Gambar 4.6 Struktur Pemerintah Desa Tellumpanua.....	81
Gambar 4.7 Administrasi Umum	87
Gambar 4.8 Administrasi Penduduk.....	88
Gambar 4.9 Administrasi Keuangan	89
Gambar 4.10 Administrasi Pembangunan	89
Gambar 4.11 Administrasi Kelembagaan.....	90
Gambar 4.12 Statistik Ringkasan Administrasi	91
Gambar 4.13 Manajemen Akun	95
Gambar 4.14 Penginputan Berkas Administrasi.....	97
Gambar 4.15 Produk Administrasi	102
Gambar 4.16 Prosedur Pengajuan Permohonan	116
Gambar 4.17 Prosedur Pelayanan Aplikasi <i>Mobile</i>	117
Gambar 4.18 Request Pelayanan <i>Mobile</i>	118
Gambar 4.19 Form Berkas Pendukung.....	125
Gambar 4.20 Produk Persuratan Online	128
Gambar 4.21 Fitur <i>Mobile</i> Warga.....	138
Gambar 4.22 Layanan Persuratan (<i>Mobile</i>).....	139
Gambar 4.23 Layanan Pasar Desa.....	140

Gambar 4.24 Layanan Berita Desa.....	141
Gambar 4.25 <i>Download</i> Aplikasi <i>Mobile Warga</i>	142
Gambar 4.26 Tautan Akun <i>Mobile Warga</i>	142
Gambar 4.27 Persetujuan Admin Desa.....	143
Gambar 4.28 Permohonan Pelayanan (<i>Mobile warga</i>).....	143
Gambar 4.29 Pengisian Form (<i>Mobile warga</i>).....	144
Gambar 4.30 Upload Produk (<i>Mobile warga</i>)	144
Gambar 4.31 Pemilihan Kategori Produk (<i>Mobile warga</i>).....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penduduk Desa Pao-Pao Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Penduduk Desa Pao-Pao Berdasarkan Dusun.....	64
Tabel 4.3 Penduduk Desa Pao-Pao Berdasarkan Kelompok Umur	65
Tabel 4.4 Penduduk Desa Pao-Pao Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.5 Penduduk Desa Corawali Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.6 Penduduk Desa Corawali Berdasarkan Dusun.....	68
Tabel 4.7 Penduduk Desa Corawali Berdasarkan Kelompok Umur	69
Tabel 4.8 Penduduk Desa Corawali Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.9 Penduduk Desa Tellumpanua Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.10 Penduduk Desa Tellumpanua Berdasarkan Dusun.....	72
Tabel 4.11 Penduduk Desa Tellumpanua Berdasarkan Kelompok Umur.....	73
Tabel 4.12 Penduduk Desa Tellumpanua Berdasarkan Pendidikan.....	74
Tabel 4.13 Daftar Kepegawaian Desa Pao-Pao	79
Tabel 4.14 Daftar Kepegawaian Desa Corawali	81
Tabel 4.15 Daftar Kepegawaian Desa Tellumpanua	83
Tabel 4.16 Daftar Kewenangan Aparat Desa.....	95
Tabel 4.17 Kondisi Sarana dan Prasarana Administrasi Online	105
Tabel 4.18 Sarana Pelayanan Desa Pao-Pao.....	128
Tabel 4.19 Sarana Pelayanan Desa Corawali.....	129
Tabel 4.20 Sarana Pelayanan Desa Tellumpanua	129

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 – Pedoman Wawancara

Lampiran 2 – RPJMDes

Lampiran 3 – Legalitas Kerjasama

Lampiran 4 – Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 – Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAK

WAHYU AKBAR, Nomor Induk Mahasiswa E051181069, Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul “**Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digidis (Digital Desa) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru**”, di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Rasyid Taha, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi Digidis dalam sistem pelayanan dan administrasi pemerintahan desa. Penelitian ini didasari oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digidis, serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasinya di Kecamatan Tanete Rilau. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti kualitas penggunaan fitur administrasi online, pelayanan persuratan online, dan minimnya penggunaan aplikasi *Mobile* warga. Dari teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, diperoleh bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digidis di Kecamatan Tanete Rilau adalah standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik, dan ekonomi, serta disposisi implementor. Berdasarkan hasil analisis penelitian, pemerintah desa memegang peranan penting sebagai garda terdepan yang melayani masyarakat lebih dekat. Oleh karena itu, pemerintah desa semestinya aktif memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Digidis kepada masyarakat agar transformasi digital berjalan dengan optimal.

Kata kunci : Implementasi, pelayanan publik, digital, aplikasi digidises.

ABSTRACT

WAHYU AKBAR, Student Identification Number E051181069, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The thesis entitled "**Implementation of Digidex Application-Based Public Services (Digital Village) in Tanete Rilau District, Barru Regency**", under the guidance of Prof. Dr. H. Rasyid Taha, M.Si as the Main Advisor and Mr. Rahmatullah, S.IP, M.Si as the Counselor.

This study discusses the implementation of Digidex application-based public services in the service system and village government administration. This research is based on Law no. 25 of 2009 concerning Public Services and Presidential Regulation 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems. The purpose of this research is to find out how far the Digidex application-based public service has been implemented, as well as the factors that influence its implementation in Tanete Rilau District. By using a descriptive qualitative method, this study produced several findings such as the quality of using online administration features, online mailing services, and the minimal use of citizen *Mobile* applications. From the theory of Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn, it was found that the most influential factors in the implementation of Digidex application-based public services in Tanete Rilau District were policy standards and targets, resources, inter-organizational relations, characteristics of implementing agents, social conditions, politics, and economics, as well as the disposition of the implementor. Based on the results of the research analysis, the village government plays an important role as the front guard serving the community more closely. Therefore, the village government should actively provide outreach regarding the use of the Digidex application to the community so that digital transformation runs optimally.

Keywords : Implementation, public service, digital, digides app.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis digital yang semakin cepat dan canggih telah berdampak terhadap segala aspek kehidupan manusia, baik dalam segi sosial, ekonomi, budaya maupun pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Kehidupan saat ini nyaris tidak lepas dari teknologi, hampir di semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan dengan teknologi. Dari yang biasanya mengerjakan sesuatu menggunakan alat tradisional sekarang sudah menggunakannya dengan berbagai macam teknologi seperti teknologi komputer dan sebagainya.

Revolusi industri 4.0 yang sekarang terjadi membawa berbagai tantangan kehidupan bagi setiap sistem yang berlaku dan sumber daya yang menggerakkan, salah satunya adalah sistem pemerintahan. Pemerintahan menjadi sektor vital dalam sebuah negara yang bertindak mengatur, memberikan pelayanan, dan sebagainya kepada negara dan segala hal yang ada di dalamnya. Dengan tantangan zaman teknologi saat ini, pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan digital dalam berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal inilah yang kemudian melahirkan istilah *e-government*

atau Pemerintahan Elektronik. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Output dari konsep *e-government* ini dapat dilihat dari penggunaan platform digital dalam pelayanan pemerintahan.

Berbicara tentang pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari konsep yang telah diatur oleh konstitusi melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam sistem kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia yang mana dijumpai adanya pemerintah sebagai aktor yang memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai objek atau sasaran pelayanan pemerintahan. Di samping itu, pelayanan publik juga dapat dilihat sebagai indikator penting

dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi titik titik strategis dalam membangun praktik *good governance* yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Pelayanan publik sudah menjadi bagian dari tanggung setiap pemerintahan yang berwenang di setiap tingkatan yang ada dari pusat hingga ke tingkat pemerintahan terkecil yaitu desa. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan prima yang berpijak pada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparat pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi negara. Seperti halnya di dalam sistem pemerintahan desa, pelayanan publik juga menjadi salah satu fokus utama yang mesti dipenuhi oleh Pemerintah desa terhadap masyarakatnya. Meletakkan perhatian pada kualitas pelayanan di desa

perlu dilakukan mengingat peran strategis desa dalam pembangunan negara. Pasalnya, desa senantiasa bersentuhan langsung dengan masyarakat dan berada di garda terdepan dalam menjalankan program pembangunan.

Maka dari itu, ketercapaian pelayanan publik yang berkualitas tentunya menjadi harapan bagi sistem pemerintahan desa. Berbagai macam gaya kepemimpinan oleh para pemimpin di desa diterapkan demi mencapai pemerintahan yang baik. Di samping itu, berbagai bentuk model inovasi pemerintahan juga dilakukan untuk mencapai target besar berupa ketercapaian *good governance*. Salah satu bentuk inovasi pemerintahan yaitu penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi atau *e-government*. Hal ini selurus dengan Pasal 1 Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan Bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Penerapan *e-government* pada dasarnya diperuntukkan untuk meretas berbagai macam keresahan dalam dunia pemerintahan baik dari sisi administrasi maupun pelayanan. Namun pada realitanya pelayanan administrasi publik masih sering ditemui menggunakan sistem manual. Padahal telah diketahui bahwa penggunaan sistem manual di tengah perkembangan digital dalam dunia pemerintahan memiliki beberapa

kelemahan diantaranya, pelayanan publik yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, data yang mudah rusak atau hilang, serta terlalu banyak menguras tenaga aparaturnya.

Penggunaan layanan Digides oleh pemerintah desa merupakan wujud penerapan e-government. Salah satu kecamatan yang aktif menerapkan layanan ini adalah Kecamatan Tanete Rilau di Kabupaten Barru. Semua desa (8 desa) di kecamatan ini telah menggunakan layanan Digides dalam sistem pelayanan dan administrasi pemerintahannya. Inovasi digital desa melalui aplikasi Digides di desa Kecamatan Tanete Rilau semestinya dapat menjadi menjadikan pelayanan publik lebih berkualitas lagi yang mana sistem ini dapat memangkas liku birokrasi dan mendorong keterbukaan informasi tentang desa. Namun berdasarkan data empiris dan observasi awal penulis kepada masyarakat serta aparat desa di Kecamatan Tanete Rilau, ternyata masih minim partisipasi masyarakat desa dalam menggunakan aplikasi Digides ini dalam pelayanan publik. Berdasarkan data user Digides, tiga desa yang tercatat paling aktif menggunakan layanan Digides (Desa Pao-Pao, Desa Corawali, dan Desa Tellumpanua) yang diukur dari sisi pelayanan persuratan online, administrasi online, dan *Mobile app* juga menunjukkan masih minimnya partisipasi masyarakat.

Fenomena ini cukup memberikan gambaran terkait permasalahan digital yang terjadi di lingkup desa. Di zaman yang menuntut masyarakat perlu beradaptasi dengan dunia digital ternyata digital belum sepenuhnya

diterima dalam lingkup masyarakat. Berdasarkan gambaran fenomena tersebut, penulis dapat menyimpulkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi terjadinya permasalahan ini. Bisa jadi dipengaruhi oleh kualitas sistem digital yang ditawarkan, lingkungan pedesaan dan akses informasi yang minim, dan sebagainya.

Minimnya keaktifan pengguna di kalangan masyarakat ini tentunya akan berdampak pada kualitas penggunaan aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau. Apalagi dalam pelayanan publik, segala bentuk inovasi pada akhirnya tetap akan menjadikan masyarakat sebagai sasarannya. Sehingga perhatian terhadap kondisi lapangan yang terjadi di tengah masyarakat desa semestinya menjadi yang utama. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru”**. Penelitian ini nantinya akan mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan berbasis digital dengan aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau serta menganalisis faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan terutama kajian mengenai inovasi pemerintahan berbasis digital dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang pemanfaatan teknologi dalam sistem pemerintahan yang juga akan berdampak pada kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah kemudian bisa dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya, terutama yang berkaitan dengan implementasi *e-government* dalam sistem pemerintahan di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan uraian mengenai teori – teori dari suatu konsep yang digunakan untuk memperjelas dan menganalisis suatu permasalahan dalam penelitian. Teori – teori ini selanjutnya yang akan dijadikan sebagai batasan logis serta menjadi asumsi dasar terhadap penelitian yang dilakukan. Berikut adalah teori – teori yang diperuntukan dalam penelitian ini.

2.1. Konsep Implementasi

2.1.1. Pengertian Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan.

Adapun pengertian implementasi Menurut Mulyadi (2015:12) yakni, *“Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi*

pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan”.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu, *“Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.*

Sedangkan Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan, *“Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”.*

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45), bahwa *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan

menurut Horn dan Meter, yakni “*Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy*” (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55) mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

2.1.2. Unsur-Unsur Implementasi

Dalam Tachjan (2006:28) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang mutlak dan harus ada, yaitu:

1. Unsur pelaksana Unsur pelaksana adalah implementor kebijakan, sebagai mana yang dijelaskan Dimock dan Dimock dalam Tachjan (2006:28), Pelaksanaan kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.
2. Adanya Program Yang Dilaksanakan Suatu kebijakan publik tidak mempunyai arti penting adanya tindakan yang nyata dilakukan dengan berbagai program atau kegiatan. Program atau kegiatan merupakan rencana yang komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan.
3. Target Group Atau Kelompok Sasaran Target group atau kelompok sasaran adalah sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan.

2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dalam buku mereka "The Policy Implementation Process" (1975) memperkenalkan konsep "standar" dan "sasaran" dalam konteks kebijakan publik. Standar adalah kondisi yang diharapkan atau diinginkan dalam suatu konteks tertentu, sementara sasaran adalah hasil yang diharapkan dari suatu kebijakan atau program.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa standar dan sasaran sangat penting dalam pengambilan keputusan kebijakan, karena mereka memberikan pedoman bagi pelaku kebijakan dalam menentukan apa yang harus dilakukan dan mengukur keberhasilan kebijakan yang telah diambil. Mereka menyatakan bahwa standar dan sasaran harus ditentukan secara spesifik, dapat diukur dan realistis, serta mempertimbangkan konteks politik dan budaya yang berlaku.

Standar dan sasaran juga penting dalam proses implementasi kebijakan, karena mereka memberikan pedoman bagi pelaku kebijakan dalam mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini menyatakan bahwa kebijakan harus diimplementasikan dengan cara yang memungkinkan untuk mencapai sasaran yang diharapkan.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa standar dan sasaran sangat penting dalam proses pengambilan keputusan kebijakan dan implementasinya, karena mereka memberikan pedoman yang diperlukan untuk menentukan apa yang harus dilakukan dan mengukur keberhasilan kebijakan yang telah diambil.

2. Sumberdaya

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), sumberdaya diartikan sebagai faktor-faktor yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari suatu kebijakan atau program. Sumberdaya tersebut meliputi segala hal yang dibutuhkan untuk menjalankan program, seperti dana, tenaga kerja, peralatan, informasi, dan sebagainya.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa sumberdaya merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan, karena kebijakan hanya dapat dilaksanakan jika sumberdaya yang diperlukan tersedia. Mereka menyatakan bahwa sumberdaya yang tidak memadai akan menghambat implementasi kebijakan, dan bahwa sumberdaya yang berlebihan akan meningkatkan biaya implementasi kebijakan tanpa meningkatkan efektivitas program. Van Meter dan Van Horn juga menyatakan bahwa sumberdaya yang tepat harus digunakan pada tahap yang tepat dalam proses implementasi

kebijakan. Mereka menyatakan bahwa sumberdaya yang tidak tepat digunakan pada tahap yang salah akan menyebabkan implementasi kebijakan menjadi tidak efektif.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa sumberdaya merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, dan bahwa sumberdaya yang tepat harus digunakan pada tahap yang tepat untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari program.

3. Hubungan antar organisasi

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), hubungan antar organisasi diartikan sebagai interaksi yang terjadi antara berbagai organisasi yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Organisasi-organisasi tersebut meliputi pemerintah, lembaga swasta, organisasi non-pemerintah, dan sebagainya.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa hubungan antar organisasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, karena kebijakan hanya dapat dilaksanakan melalui kerja sama antar organisasi yang terlibat. Mereka menyatakan bahwa hubungan yang baik antar organisasi akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, sementara hubungan yang buruk akan menghambat implementasi kebijakan.

Van Meter dan Van Horn juga menyatakan bahwa hubungan antar organisasi harus dikembangkan dan dijaga selama proses implementasi kebijakan. Mereka menyatakan bahwa kerja sama yang efektif antar organisasi diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama implementasi kebijakan dan mencapai sasaran yang diharapkan.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa hubungan antar organisasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan dan bahwa kerja sama yang efektif antar organisasi diperlukan untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari program.

4. Karakteristik agen pelaksana

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), agen pelaksana diartikan sebagai individu atau kelompok yang bertanggung jawab langsung untuk melaksanakan suatu kebijakan atau program. Agen pelaksana bisa berasal dari pemerintah, sektor swasta, atau organisasi non-pemerintah.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa karakteristik agen pelaksana sangat penting dalam implementasi kebijakan, karena kualitas pelaksanaan kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, komitmen, dan motivasi agen pelaksana tersebut. Mereka menyatakan bahwa agen pelaksana yang kompeten, komitmen dan memiliki motivasi yang tinggi akan

meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, sementara agen pelaksana yang tidak kompeten, tidak komitmen dan tidak memiliki motivasi yang tinggi akan menghambat implementasi kebijakan.

Van Meter dan Van Horn juga menyatakan bahwa karakteristik agen pelaksana harus diperhitungkan dalam perencanaan kebijakan dan program, karena agen pelaksana yang tepat harus dipilih dan ditunjuk untuk melaksanakan program. Mereka juga menyatakan bahwa agen pelaksana harus didukung dengan sumberdaya yang memadai dan dibina agar mampu melaksanakan program dengan baik.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa karakteristik agen pelaksana merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan dan bahwa agen pelaksana yang kompeten, komitmen dan memiliki motivasi yang tinggi diperlukan untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari program.

5. Kondisi sosial, politik dan ekonomi

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), kondisi sosial, politik dan ekonomi dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Kondisi sosial meliputi persepsi masyarakat tentang masalah yang dihadapi, serta nilai-nilai dan norma yang berlaku di

masyarakat. Kondisi sosial dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui dukungan atau oposisi dari masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Kondisi politik mencakup interaksi antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Kondisi politik dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui dukungan atau oposisi dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Kondisi ekonomi mencakup faktor-faktor seperti tingkat pengangguran, tingkat inflasi, serta kondisi perekonomian secara umum. Kondisi ekonomi dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui pengaruhnya terhadap sumberdaya yang tersedia untuk implementasi kebijakan.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa kondisi sosial, politik dan ekonomi harus diperhitungkan dalam perencanaan kebijakan dan program, karena kondisi ini dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Mereka menyatakan bahwa kebijakan yang tidak sesuai dengan kondisi sosial, politik dan ekonomi yang ada akan sulit untuk dilaksanakan dan mencapai sasaran yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu upaya yang berkoordinasi untuk menyesuaikan kebijakan dengan kondisi yang ada dan memperkuat dukungan yang diperlukan.

6. Disposisi implementor

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), disposisi implementor diartikan sebagai sikap atau persepsi seseorang atau kelompok yang bertanggung jawab langsung untuk melaksanakan kebijakan atau program. Disposisi implementor dapat mempengaruhi bagaimana individu atau kelompok tersebut mengeksekusi program atau kebijakan yang diperintahkan, dan juga dapat mempengaruhi hubungan mereka dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa disposisi implementor memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan. Implementor yang memiliki disposisi positif akan lebih mampu mempraktekkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran kebijakan, serta lebih cenderung untuk bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program. Implementor yang memiliki disposisi negatif akan cenderung menolak untuk melakukan tindakan yang diperlukan atau mencari kesulitan dalam bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program.

Van Meter dan Van Horn juga menyatakan bahwa disposisi implementor dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor

seperti pengalaman, latar belakang, pendidikan, dan lingkungan kerja, dan dapat diubah melalui pengembangan program-program yang ditujukan untuk meningkatkan disposisi implementor. Kebijakan yang diharapkan dapat diimplementasikan dengan baik, harus didukung oleh implementor yang memiliki disposisi yang positif.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa disposisi implementor merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan dan bahwa implementor yang memiliki disposisi positif akan lebih efektif dalam melaksanakan kebijakan dan bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program.

Disposisi implementor ini mencakup dua hal yang penting yakni:

- Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan.
- Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan.

2.2. Konsep Digitalisasi

2.2.1. Pengertian Digitalisasi

Menurut Asaniyah (2017) definisi digitalisasi yaitu, *“suatu proses dalam pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk*

elektronik”. Selaras dengan pendapat Marilyn Deegan dalam Mustofa (2018) yang mengartikan bahwa *“digitalisasi merupakan proses pengonversian dari semua bentuk penyajian dokumen cetak atau lainnya ke penyajian dalam bentuk digital”*. Dalam hal ini semua dokumen termasuk audio, video dan lainnya ke dalam bentuk digital untuk meminimalisir risiko.

Menurut Siregar (2019) *“digitalisasi merupakan proses perubahan sifat dari yang semula dalam bentuk fisik dan analog berubah menjadi bentuk virtual dan digital”*. Seperti misalnya, dalam beberapa tahun belakangan ini, apa pun sesuatunya seperti dari musik, film, bahkan lagu saat ini tersedia dalam format digital. Digitalisasi bukan berarti menggantikan kedudukan dokumen asli, melainkan beradaptasi terhadap kemajuan teknologi. Disamping itu pun tetap terus menjaga dan menyimpan keaslian dokumen asli sebagai arsip.

Menurut Sukmana, digitalisasi yaitu proses pengalihan media dari semula berbentuk cetak berupa video ataupun audio berganti ke dalam bentuk digital. Hal ini dilakukan agar tercipta suatu arsip dokumen dalam bentuk digital yang membutuhkan alat pendukung dalam memprosesnya seperti perangkat keras komputer, *scanner*, serta *software* lain yang mendukung. Sependapat dengan Lasa, yang mengartikan bahwa *“digitalisasi merupakan proses pengelolaan*

dokumen tercetak/pinted document beralih menjadi dokumen elektronik". Sementara itu menurut Brennen dan Kreiss, *"digitalisasi merupakan peningkatan akan ketersediaan data digital akibat adanya kemajuan teknologi dalam hal menciptakan, mentransfer, melakukan penyimpanan, melakukan analisis data digital, serta berpotensi untuk menyusun, membentuk, hingga mempengaruhi dunia kontemporer"*.

Jadi dari uraian definisi digitalisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi merupakan pergantian media dari konvensional menjadi bentuk digital, dengan melalui proses pengolahan dokumen untuk bisa menjadi data digital dengan cara melakukan scan dokumen terlebih dahulu untuk kemudian dilakukan penyimpanan pada folder yang tersedia dalam PC/Komputer.

2.2.2. Kelebihan Digitalisasi

Adapun kelebihan dari adanya digitalisasi menurut Deegen dalam Erma Prasetyo (2016), yaitu sebagai berikut:

- a. Akses cepat ke item permintaan tinggi dan sering digunakan.
- b. Akses mudah ke komponen individual dalam item (contoh: artikel dalam jurnal).
- c. Akses cepat ke materi secara remote.
- d. Kemampuan untuk mendapatkan materi yang tidak diterbitkan lagi (*out of print*).

- e. Berpotensi untuk menampilkan materi dalam format yang tidak dapat dicapai (contoh: ukuran terlalu besar atau peta).
- f. Mengizinkan penyebaran koleksi dan digunakan secara Bersama.
- g. Berpotensi untuk mempresentasikan benda yang mudah pecah/asli mahal dengan pengganti dalam format yang dapat diakses.
- h. Meningkatkan kemampuan penelusuran, termasuk full text.
- i. Integrasi pada media yang berbeda (gambar, suara, video, dan sebagainya).
- j. Mengurangi beban atau ongkos pengiriman.

Jelas bahwa digitalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan aspek. Dampak ini berupa kemudahan yang diberikan terutama dalam bidang administrasi. Dengan hadirnya digitalisasi saat ini, bidang administrasi menerapkan teknologi berupa sistem e-office untuk menyimpan data pegawai, dan memudahkan pegawai dalam bentuk elektronik. Sehingga dengan menerapkan media elektronik dapat menghasilkan keuntungan seperti kemudahan, dan keefektifan. Sesuai dengan pendapat Setiawan (2017) dengan adanya digitalisasi dapat memberikan beberapa keuntungan seperti berikut ini:

- a. Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.

- b. Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita
- c. Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
- d. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- e. Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas Pendidikan.
- f. Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

2.2.3. Kekurangan Digitalisasi

Terdapat juga kekurangan dari adanya penerapan digitalisasi menurut Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa ada beberapa kekurangan atau dampak negatif dari adanya digitalisasi yaitu, sebagai berikut:

- a. Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.

- b. Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.
- c. Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan lain-lain (menurunnya moralitas).
- d. Tidak mengefektifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar, misalnya seperti selain men-*Download* e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain-lain.

Memang disetiap kelebihan pasti ada kekurangan yang muncul, tetapi kekurangan digitalisasi atau dampak negatif digitalisasi ini dapat dijadikan pembelajaran untuk lebih baik lagi dalam menghadapi era digitalisasi sekarang ini. Diharapkan mampu untuk selektif dan bijak dalam menghadapi era digitalisasi yang serba didukung oleh teknologi canggih.

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service* di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali

digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa, *“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Sedangkan menurut Sinambela (2008: 64) dalam A. Pananrangi (2019:122) berpendapat bahwa, *“pelayanan publik merupakan 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”*. Inu Kencana (Dalam Husni 2013:28) mengatakan, bahwa, *“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”*.

Adapun menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai *“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan*

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik". Pandji Santosa (2009:57) berpendapat bahwa, "Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta".

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2.3.2. Azaz dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan penerima pelayanan. Kep. Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi

pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat sedarmayanti (2009) dalam A. Pananrangi (2019:124) bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:253) yang dikutip oleh A. Pananrangi (2019:124) adalah sebagai berikut:

- a. Reliability (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada sasaran pelayanan.
- b. Responsiveness (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.

- c. Assurance (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberian layanan, respek terhadap sasaran pelayanan.
- d. Emphathy (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan sasaran pelayanan.
- e. Tangibles (terjawab), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2.4. E-Government

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, *e-government* digunakan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, mendorong sisi kebermanfaatan dan keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Dalam pandangan yang lain, *e-government* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai. Aplikasi *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan

mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut (Rianto Budi, 2012:36) di era digital, *e-government* adalah alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai level. Diperkuat dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan:

- a. Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.
- b. Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Manfaat E-Government Fakta bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Melihat

bahwa dampak yang diperoleh oleh instansi pemerintahan baik itu pusat maupun daerah dirasa sangat baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Manfaat yang diperoleh dengan diberlakukannya konsep E-Government:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.5. Aplikasi Digides

Aplikasi Digides atau Digital Desa merupakan layanan digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam pelayanan publik dan percepatan pengembangan perekonomian. Aplikasi Digides yang dijalankan oleh PT. Digital Desa mengacu pada UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa, Permendagri NO. 47 tentang Administrasi Desa, dan Permendes PDTT No. 11 Tahun 2019 dan No. 7 Tahun 2021 tentang prioritas penggunaan dana desa. Program ini pada dasarnya bertujuan untuk mengembangkan potensi desa, pemasaran, dan percepatan akses pelayanan publik.

Aplikasi Digides adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengelola dan mengakses berbagai informasi dan fitur secara digital. Aplikasi ini sangat bermanfaat bagi desa yang ingin meningkatkan efisiensi dan produktivitas mereka dengan mengelola segala sesuatu secara terpusat. Dengan aplikasi Digides, pengguna dapat mengelola proyek, mencatat aktivitas harian, dan berkomunikasi dengan rekan kerja dengan mudah.

Aplikasi Digides mempunyai beberapa fitur yang bertujuan untuk menunjang transformasi desa secara digital yakni:

- Administrasi *Online*
- Pelayanan Persuratan *Online*
- Perpajakan *Online*
- Bansos *Online*
- Web Profil Desa
- *Mobile App*
- Andi Smart
- Absensi dan Buku Tamu Digital

Kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini antara lain:

- a. Tata kelola administrasi desa yang rapi dan sesuai peraturan perundang-undangan
- b. Pelayanan desa yang dilakukan secara kilat, seperti pembuatan surat, layanan kependudukan, Pernikahan, hingga pertanahan. Selain itu juga adanya aplikasi *Mobile* yang dapat digunakan oleh warga dari mana saja untuk berinteraksi dengan pemerintah desa dalam konteks pelayanan publik.
- c. Tata kelola Pajak berbasis geospasial
- d. Tata kelola bantuan masyarakat dengan mudah
- e. Web profil sebagai jendela pengembangan potensi desa

Pengguna dapat menyimpan, mengakses, dan membagikan dokumen dengan mudah melalui aplikasi ini. Aplikasi ini juga menyediakan opsi untuk menandatangani dokumen secara elektronik, sehingga pengguna tidak perlu mencetak dokumen atau menandatangani secara manual. Aplikasi Digides juga memiliki fitur keamanan yang ketat, sehingga pengguna dapat merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dan mengakses informasi yang penting.

2.6. Pemerintahan Desa

2.6.1. Pengertian Desa

Menurut Undang-Undang Desa No.6 tahun 2014 Pasal 1 ayat 1 bahwa *“Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”*. Desa merupakan pemerintahan yang paling terendah dalam hierarki pemerintahan yang ada dan didalam sebuah pemerintahan desa yang menyelenggarakan pemerintahan desa atau juga disebut perangkat desa yang berperan

di dalamnya secara langsung mempunyai sebuah ikatan langsung dengan masyarakat karena perangkat desa langsung bersinggungan dengan masyarakat maka seharusnya perangkat desa mengetahui segala kebutuhan masyarakat agar terealisasinya tugas sebagai perangkat desa.

Desa adalah suatu wujud implementasi pemerintahan yang ada di wilayah ataupun daerah yang mempunyai kekuasaan yang dipimpin oleh kepala desa dalam penyelenggaraannya, adapun juga Lembaga desa yang bernama Badan Permusyawaratan Desa yang mempunyai tugas untuk mengawasi Kepala desa dalam menjalankan tugasnya dan membuat aturan yang ada di desa tersebut. meskipun kepala desa mempunyai kewenangan yang paling tinggi di dalam desa tetapi kepala desa juga diawasi oleh BPD agar tidak adanya otoritas yang dilakukan oleh Kepala Desa.

Desa adalah suatu kesatuan hukum dimana bertempat tinggal masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri (Sutardjo kartohadikusumo 1953). Desa merupakan wilayah yang mempunyai masyarakat di dalamnya dan menjadikannya suatu kesatuan hukum. Masyarakat di desa mempunyai kekuasaan dalam mengadakan pemerintahannya sendiri karena di desa merupakan wujud demokrasi dari sebuah negara yang mempunyai pemimpin tertinggi dipilih oleh rakyatnya, sedangkan di desa masyarakatnya juga mempunyai hak untuk memilih dan dipilih untuk menjadi pemimpin

desa atau juga bisa disebut kepala desa. Pemilihan kepala desa dilakukan secara serentak di seluruh wilayah kabupaten/kota.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 pengertian desa adalah suatu wilayah yang mempunyai batas-batas wilayah dan mempunyai kewenangan dalam mengatur dan mengurus sebuah kepentingan yang ada pada desa tersebut dan mengurus kepentingan masyarakat yang ada dalam wilayah desa. Dalam mengurus kepentingan desa maka harus mempunyai aturan sebagai mestinya yang telah diatur dan berdasarkan asal-usul setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara.

2.6.2. Pengertian Pemerintahan Desa

Pemerintahan diartikan sebagai sekumpulan orang yang mengelola kewenangan, melaksanakan kepemimpinan, dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga tempat mereka bekerja. Menurut Syafi'ie secara etimologi, pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
- b. Setelah ditambah awalan "pe" menjadi pemerintah, yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.

- c. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan, berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai Pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif. Pemerintahan Desa adalah suatu proses pemaduan usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat”.

Dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara

Pemerintahan Desa. Jadi pemerintahan Desa merupakan organisasi penyelenggara pemerintahan Desa yang terdiri atas:

- a. Unsur Pimpinan, yaitu kepala Desa
- b. Unsur Pembantu Kepala Desa (Perangkat Desa), yang terdiri atas:
 - 1) Sekretariat desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa,
 - 2) Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain.
 - 3) Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

2.6.3. Uraian Tugas dan Fungsi Aparat Desa

Dalam Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (SOTK) mulai dari Pasal 6 sampai Pasal 10 di sebutkan bahwa, Kepala Desa dan Perangkat desa mempunyai Tugas dan Fungsi yang di antaranya sebagai berikut:

- a. Tugas dan Fungsi Kepala Desa:
 - 1) Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
 - 2) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya

b. Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa:

- 1) Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.

- 2) Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
- 3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:
 - a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
 - b) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
 - c) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
 - d) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data- data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

c. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan (Kaur) bidang Tata Usaha dan Umum, Keuangan dan Perencanaan:

- 1) Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- 2) Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- 3) Untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi:
 - a) Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
 - b) Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

c) Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

d. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan, Kesejahteraan Rakyat dan Pelayanan:

1) Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis.

2) Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.

3) Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi mempunyai fungsi:

a) Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

b) Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana

perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

c) Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

e. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan Kewilayahan / Kepala Dusun (Kadus):

1) Kepala Kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun memiliki fungsi:

a) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

b) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.

- c) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

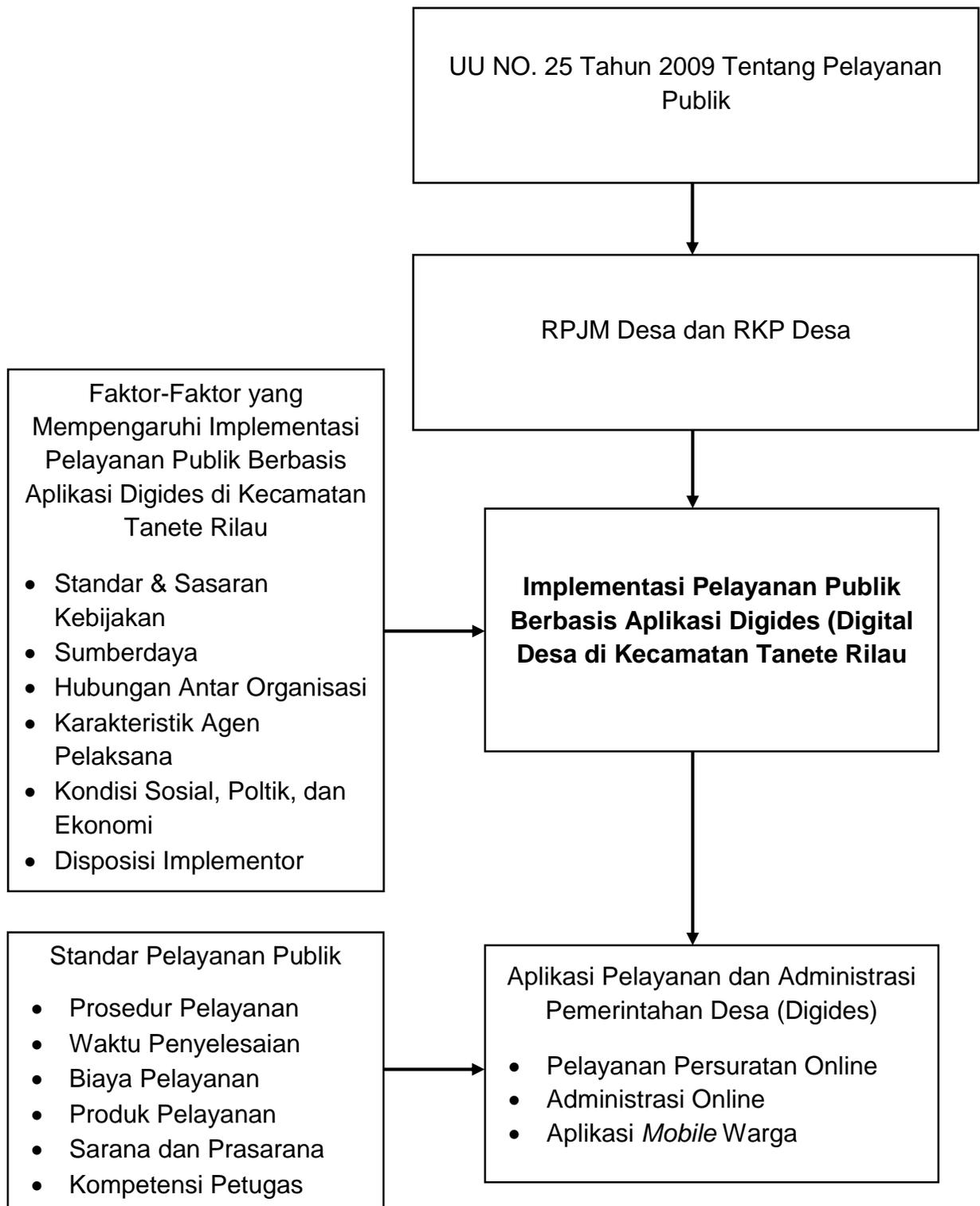
2.7. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah struktur yang menggambarkan hubungan konseptual antara beberapa variabel yang terkait dengan masalah penelitian. Kerangka konseptual membantu peneliti untuk memahami dan memvisualisasikan hubungan antara variabel yang diteliti, serta membantu menjelaskan bagaimana variabel tersebut saling berinteraksi satu sama lain. Selain itu, kerangka konseptual juga dapat membantu menghindari bias dalam penelitian, karena memberikan struktur yang jelas untuk memahami dan menganalisis data yang telah terkumpul. Dengan demikian, kerangka konseptual merupakan alat yang berguna bagi peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang diteliti dengan lebih baik.

Aktivitas pemenuhan kebutuhan publik secara digital telah diatur oleh pemerintah dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang kemudian dituangkan oleh pemerintah desa ke dalam RPJM Desa (Rencana Pembangunan Jangka Menengah

Desa), RKP Desa (Rencana Kerja Pemerintah Desa), dan anggaran APB Desa (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa). Regulasi inilah yang kemudian menjadi dasar pemerintah desa untuk mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital dengan aplikasi Digides.

Penggunaan Aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau dalam pelayanan publik merupakan perwujudan dari inovasi pemerintahan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dengan bantuan digital. Namun dalam implementasinya masih terdapat masalah dalam implementasinya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Maka dari itu, peneliti berupaya untuk mengkaji secara komprehensif implementasi pelayanan publik melalui aplikasi Digides ini. Maka dari itu, untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan dalam penelitian, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep