PARABELA

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

Menerapkan Sistem Informasi Desa untuk Penyampaian Layanan Publik Secara Digital: Pengalaman dari Desa Tongke-Tongke

Muhammad Lutfi[1]*, Wiwi Musafar[2], Zulkifli Arifin[3]

[1]Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Sinjai

[2,3] Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

Corresponding author: lutfigov@gmail.com

Abstrak

Pemerintah desa semakin banyak mengadopsi sistem digital untuk memproses layanan administrasi rutin. Penelitian ini mengkaji implementasi modul swalayan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Tongke-Tongke, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Penelitian menggunakan studi kasus kualitatif deskriptif dengan wawancara semi-terstruktur terhadap delapan informan, observasi non-peserta, dan telaah dokumen. Temuan dianalisis berdasarkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Informasi layanan disebarkan melalui situs web, Facebook, spanduk, WhatsApp, dan komunikasi langsung, tetapi belum menjangkau seluruh warga. Infrastruktur dan pendanaan tersedia, sementara pelatihan formal terpusat pada operator dan gangguan server masih terjadi. Pelaksana menunjukkan responsivitas, namun belum terdapat SOP khusus layanan digital. Catatan administratif menunjukkan 138 penggunaan pada lima kategori layanan, bukan jumlah pengguna unik yang terverifikasi. SID menyediakan pilihan layanan tambahan, tetapi kesenjangan informasi, keterampilan, dan prosedur kelembagaan membatasi inklusivitas. Tanpa perbandingan sebelum dan sesudah implementasi, penelitian ini tidak dapat membuktikan peningkatan kualitas layanan secara kausal.

Kata kunci: pemerintahan digital; sistem informasi desa; pelayanan publik; inklusi digital; tata kelola lokal; Indonesia

Abstract

Village governments increasingly adopt digital systems, yet online availability does not guarantee inclusive use. This study examines the implementation of the Village Information System (SID) self-service module in Tongke-Tongke Village, Sinjai Regency, South Sulawesi. A descriptive qualitative case study drew on semi-structured interviews with eight informants, non-participant observation, and document review. Findings were organized around communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Information was shared through the village website, Facebook, banners, WhatsApp, and direct contact, but did not reach all residents. Equipment and funding were available, while formal training was concentrated on the system operator and server interruptions occurred. Officials were generally responsive, although no dedicated standard operating procedure governed digital services. Administrative records documented 138 uses across five service categories, not a verified count of unique users. SID therefore provides an additional service channel, while uneven awareness, skills, and institutional routines limit inclusive use. Without before-and-after comparisons, causal improvements in service quality cannot be established.

Keywords: digital government; village information system; public services; digital inclusion; local governance; Indonesia

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

1. Pendahuluan

Pemerintahan digital telah menjadi bagian inti dari reformasi sektor publik karena teknologi informasi dan komunikasi dapat mengubah cara lembaga publik mengorganisasi pekerjaan, bertukar informasi, dan berinteraksi dengan penduduk. Namun, nilainya bergantung pada lebih dari sekadar instalasi situs web atau aplikasi. Transformasi digital juga melibatkan perubahan pada proses organisasi, kapasitas institusional, dan hubungan antara pemerintah dan pengguna layanan (Dunleavy et al., 2006; Mergel et al., 2019; Vial, 2019). Nilai publik mungkin mencakup peningkatan akses, efisiensi administratif, transparansi, dan responsif, tetapi hasil ini bergantung pada bagaimana layanan dirancang dan digunakan (Twizeyimana & Andersson, 2019). Bagi pemerintah daerah, pertanyaan praktisnya adalah apakah sistem digital menjadi jalur yang dapat diandalkan dan dapat diakses bagi penduduk untuk memperoleh layanan.

Isu ini sangat penting di tingkat desa. Di Indonesia, desa-desa memiliki tanggung jawab atas tata kelola, pembangunan, pengembangan komunitas, dan pemberdayaan di bawah kerangka hukum desa. Pasal 86 Undang-Undang No. 6 tahun 2014 mengakui pengembangan sistem informasi desa dan akses informasi melalui sistem tersebut. Arah kebijakan nasional untuk pemerintahan berbasis elektronik juga ditetapkan oleh Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Instrumen-instrumen ini menciptakan lingkungan kebijakan yang kondukung, namun pelaksanaan desa berlangsung di tengah perbedaan infrastruktur, keterampilan, kapasitas staf, dan rutinitas administrasi lokal. Undang-Undang No. 6 tahun 2014 sejak itu telah diubah, termasuk oleh Undang-Undang No. 3 tahun 2024; konteks undang-undang harus dibaca bersama dengan amandemen selanjutnya.

Sistem informasi desa (VIS/SID) adalah bentuk e-government yang dikelola secara lokal yang dapat mendukung informasi penduduk, korespondensi, informasi publik, dan fungsi administratif lainnya. Penelitian tentang sistem informasi desa Indonesia menunjukkan bahwa adopsi bergantung pada ekosistem yang lebih luas, termasuk interoperabilitas, beban kerja pejabat desa, partisipasi masyarakat sipil, dan keterlibatan vendor (Sihotang et al., 2023). Studi selanjutnya tentang adopsi sistem desa juga menyoroti peran berbagai pemangku kepentingan dan hubungan mereka dalam mempertahankan sistem (Sihotang et al., 2025). Bukti perbandingan dari desa lain di Sulawesi Selatan juga menjelaskan bagaimana sistem berbasis situs web diterapkan melalui dukungan, kapasitas, dan pertimbangan nilai publik (Djabbari et al., 2024). Studi-studi ini menunjukkan pentingnya menelaah kondisi organisasi dan berhadapan pengguna yang membentuk penggunaan aktual, daripada memperlakukan ketersediaan sistem sebagai bukti keberhasilan penyampaian layanan digital.

Akses ke layanan digital juga dimediasi oleh kesenjangan digital yang melampaui konektivitas. Penduduk mungkin berbeda dalam kesadaran akan layanan yang tersedia, kepercayaan diri, keterampilan, dan kemampuan menyelesaikan transaksi tanpa bantuan. Perbedaan antara akses dan penggunaan bermakna sangat relevan ketika penduduk lanjut usia atau orang dengan pengalaman digital terbatas mengandalkan pejabat garis depan untuk menavigasi sistem online (van Deursen & van Dijk, 2019). Survei E-Government Perserikatan Bangsa-Bangsa 2024 juga menggabungkan literasi e-government dalam penilaian layanan daring lokalnya, mencerminkan pentingnya inklusi digital dalam lingkungan layanan lokal (Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial PBB [UN DESA], 2024). Dalam situasi seperti ini, akses berbantuan dan layanan tatap muka dapat tetap menjadi komponen penting dari model layanan inklusif.

Desa Tongke-Tongke di Kabupaten Sinjai telah memperkenalkan fungsi swalayan dalam SID-nya untuk meminta dokumen administratif. Catatan desa menyatakan bahwa layanan ini

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

diperkenalkan pada tahun 2021 dan diluncurkan secara publik melalui kios swalayan pada tahun 2023. Layanan meliputi sertifikat domisili, sertifikat untuk penduduk yang diklasifikasikan sebagai kurang mampu secara ekonomi, sertifikat dermaga kapal, sertifikat bisnis, dan surat administratif lainnya. Namun, tesis ini juga melaporkan rendahnya pemanfaatan yang tercatat dan preferensi yang berkelanjutan untuk kunjungan langsung ke kantor desa. Perbandingan ini menimbulkan pertanyaan praktis dalam pelaksanaan: bagaimana komunikasi, sumber daya, komitmen pelaksana, dan pengaturan birokrasi memungkinkan atau membatasi penggunaan layanan digital tingkat desa?

Studi ini menjawab pertanyaan tersebut dengan menganalisis implementasi saluran layanan mandiri SID di Desa Tongke-Tongke. Studi ini memberikan penjelasan yang berdasar tentang bagaimana layanan desa berfungsi dalam praktik dan memperjelas perbedaan antara kemudahan yang dirasakan dan peningkatan layanan yang telah dibuktikan. Alih-alih memperkirakan efek kausal, artikel ini menelaah kondisi di mana layanan digital ditawarkan, bantuan yang tersedia bagi penduduk, dan kekurangan kelembagaan yang tersisa. Analisis ini dipandu oleh empat dimensi pelaksanaan yang terkait dengan Edwards III (1980): komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dimensi-dimensi ini digunakan sebagai kerangka pengorganisasian sementara perhatian juga diberikan pada kesadaran dan kemampuan penduduk dalam menggunakan sistem.

1.1 Kerangka konseptual dan fokus analisis

Kerangka Edwards III digunakan dalam studi ini bukan sebagai alat untuk memberi skor kinerja, melainkan sebagai cara untuk menelusuri hubungan antara kondisi kebijakan dan praktik layanan. Komunikasi dipahami sebagai proses dua arah: pemerintah menyampaikan informasi, sementara penduduk harus menerima, memahami, dan menggunakannya. Sumber daya tidak hanya mencakup komputer, jaringan, dan pembiayaan, tetapi juga waktu staf, kompetensi, dukungan teknis, dan kemampuan organisasi untuk mempertahankan layanan ketika terjadi gangguan. Disposisi merujuk pada kemauan pelaksana untuk menjalankan kebijakan, membantu pengguna, dan menyesuaikan prosedur ketika menghadapi kebutuhan yang berbeda. Struktur birokrasi mencakup pembagian tanggung jawab, alur persetujuan, dokumentasi, SOP, dan mekanisme pengawasan. Keempat dimensi tersebut saling berhubungan sehingga kelemahan pada satu dimensi dapat mengurangi manfaat dimensi lain.

Dalam konteks SID, kerangka tersebut perlu dibaca bersama konsep inklusi digital. Inklusi tidak berhenti pada keberadaan koneksi internet atau tersedianya halaman layanan. Penduduk juga memerlukan informasi yang dapat ditemukan, perangkat yang dapat digunakan, keterampilan untuk menyelesaikan langkah-langkah, kepercayaan terhadap proses, dan bantuan apabila terjadi kesalahan. Karena itu, layanan mandiri yang secara teknis dapat diakses belum tentu menjadi layanan yang secara sosial dapat digunakan. Perbedaan antara ketersediaan dan penggunaan menjadi titik analitis penting dalam kasus Tongke-Tongke, terutama karena sebagian penduduk diwawancarai sebagai pengguna layanan digital, sedangkan sebagian lainnya masih mengandalkan layanan manual.

Konsep nilai publik membantu menjaga agar analisis tidak menyamakan digitalisasi dengan perbaikan secara otomatis. Nilai layanan harus dilihat dari manfaat yang dirasakan pengguna, keandalan proses, kesetaraan akses, dan kemampuan organisasi untuk mempertanggungjawabkan hasilnya. Dengan sudut pandang ini, keberhasilan implementasi dapat memiliki beberapa lapis. Lapis pertama adalah keberadaan sistem dan fungsi layanan. Lapis kedua adalah penggunaan aktual oleh penduduk. Lapis ketiga adalah kualitas pengalaman, termasuk kemudahan, kejelasan informasi, dan dukungan ketika terjadi masalah. Lapis keempat adalah keberlanjutan kelembagaan,

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

yaitu apakah layanan tetap berjalan ketika operator berganti, beban kerja meningkat, atau infrastruktur mengalami gangguan. Studi ini terutama memberikan bukti pada tiga lapis pertama secara deskriptif dan membahas lapis keempat sebagai kebutuhan penguatan kelembagaan.

1.2 Pertanyaan penelitian dan kontribusi studi

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini diarahkan oleh tiga pertanyaan. Pertama, bagaimana pemerintah Desa Tongke-Tongke mengomunikasikan dan mengoperasikan saluran layanan mandiri SID? Kedua, sumber daya, kapasitas staf, dan disposisi apa yang mendukung atau membatasi penggunaan layanan tersebut? Ketiga, bagaimana struktur birokrasi dan keberadaan layanan manual membentuk inklusivitas serta keberlanjutan implementasi? Pertanyaan-pertanyaan ini menempatkan pengalaman warga dan praktik pejabat dalam satu rangkaian analisis, sehingga layanan digital tidak diperlakukan sebagai artefak teknologi yang berdiri sendiri.

Kontribusi studi ini bersifat empiris dan analitis. Secara empiris, artikel mendokumentasikan kasus lokal yang menunjukkan bahwa sistem telah digunakan untuk beberapa kategori dokumen, tetapi pemanfaatannya berlangsung berdampingan dengan bantuan operator dan layanan tatap muka. Secara analitis, studi ini memperjelas bahwa implementasi digital di tingkat desa perlu dievaluasi melalui perjalanan layanan secara utuh: bagaimana warga mengetahui layanan, membuat akun, mengajukan permintaan, menunggu verifikasi, memperoleh dokumen, dan mencari bantuan ketika sistem bermasalah. Pendekatan tersebut membantu menghindari dua kesimpulan yang sama-sama terlalu sederhana, yaitu bahwa rendahnya penggunaan membuktikan kegagalan total, atau bahwa keberadaan platform membuktikan keberhasilan layanan. Temuan kasus ini lebih tepat dipahami sebagai bukti tentang digitalisasi bertahap yang masih bergantung pada kapasitas manusia dan rutinitas organisasi.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain dan pengaturan penelitian

Studi ini menggunakan desain studi kasus kualitatif deskriptif untuk memeriksa pelaksanaan fungsi layanan mandiri SID di Desa Tongke-Tongke, Distrik Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia. Desain kualitatif sangat sesuai untuk menggambarkan proses pelaksanaan dan pengalaman pelaku dalam lingkungan lokal yang terbatas. Kasusnya adalah layanan administrasi digital tingkat desa, termasuk pengelolaannya oleh pejabat desa dan penggunaannya oleh penduduk. Analisis ini tidak memperlakukan kasus ini sebagai sampel representatif desa-desa Indonesia.

2.2 Peserta dan pengumpulan data

Informan dipilih secara sengaja berdasarkan pengetahuan mereka tentang layanan tersebut. Laporan ini mengidentifikasi empat peran resmi: kepala desa, sekretaris desa, operator SID, dan kepala urusan pemerintahan. Bab hasil juga melaporkan wawancara dengan dua penduduk yang telah menggunakan layanan digital dan dua penduduk yang terus menggunakan layanan manual. Temuan mengidentifikasi total delapan narasumber. Wawancara mendalam semi-terstruktur dilaporkan berlangsung dari 9 hingga 22 Juni 2026. Studi ini tidak melaporkan protokol wawancara terpisah, jalur rekrutmen yang rinci, atau penilaian saturasi formal.

Pengumpulan data juga mencakup observasi non-peserta di kantor desa dan tinjauan dokumen. Dokumen tersebut mencakup informasi profil desa, catatan layanan administratif, catatan terkait SID, dan regulasi pendukung. Bukti wawancara digunakan untuk memahami praktik komunikasi, peran staf, pengalaman pengguna, dan kendala implementasi. Observasi dan dokumen digunakan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

untuk mengontekstualisasikan pengalaman yang dilaporkan dan mendeskripsikan alur kerja serta sumber daya yang tersedia. Artikel ini tidak menyimpulkan bahwa setiap statistik tingkat komunitas yang dilaporkan diverifikasi secara independen melalui survei populasi.

2.3 Kerangka dan prosedur analitis

Analisis mengikuti urutan interaktif yang dijelaskan dalam tesis: pengumpulan data, pengurangan, tampilan, dan penggambaran kesimpulan. Empat dimensi implementasi yang terkait dengan Edwards III (1980) menyediakan kategori analitis utama. Komunikasi mencakup aliran informasi kepada penghuni dan koordinasi antar pejabat; sumber daya mencakup kemampuan staf, pembiayaan, peralatan, dan konektivitas; disposisi mencakup komitmen dan responsivitas pelaksana; dan struktur birokrasi mencakup alokasi tugas, alur kerja, dan prosedur operasi formal. Bukti dibandingkan antara wawancara, observasi, dan materi dokumenter. Sumber tidak menyebutkan audit pengkodean terpisah, prosedur kesepakatan antar koder, atau persetujuan tinjauan etika; tidak ada yang dinyatakan dalam artikel ini.

2.4 Ruang lingkup dan keterbatasan bukti

Bukti mendukung penjelasan deskriptif tentang implementasi dan pengalaman pengguna yang dilaporkan. Dokumen ini tidak mencakup baseline pra-implementasi, desa perbandingan, pengukuran waktu layanan, survei kepuasan pengguna, atau rangkaian transaksi longitudinal lengkap. Oleh karena itu, tidak dapat membuktikan bahwa SID menyebabkan peningkatan kualitas layanan, waktu pemrosesan yang lebih singkat, atau menghasilkan tingkat adopsi di tingkat populasi. Selain itu, tesis ini memuat lebih dari satu angka populasi: 4.478 pada diskusi pengantar dan 4.503 pada bagian profil desa 2026. Tabel layanan mencatat total 138 penggunaan di lima kategori layanan, tetapi tidak menetapkan apakah ini adalah penduduk unik atau transaksi berulang. Oleh karena itu, artikel melaporkan total kategori transaksi sebagaimana tercatat dan tidak menghitung tingkat penyerapan yang tepat darinya.

2.5 Keandalan data dan pertimbangan etis

Karena penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen administratif, keandalan temuan ditentukan melalui perbandingan lintas sumber, bukan melalui satu ukuran tunggal. Pernyataan pejabat mengenai ketersediaan layanan dibandingkan dengan pengalaman penduduk serta catatan penggunaan yang tersedia. Pola yang konsisten—misalnya keberadaan dukungan operator, keberlanjutan layanan manual, dan belum adanya SOP khusus—dipertahankan sebagai temuan deskriptif. Sebaliknya, klaim yang memerlukan denominator populasi, pengukuran waktu, atau verifikasi independen tidak diperlakukan sebagai bukti dampak.

Dalam konteks layanan publik digital, perlindungan data juga merupakan bagian dari kualitas implementasi. Praktik pembuatan akun dengan bantuan operator dapat memperluas akses, tetapi perlu disertai pembatasan akses, penyimpanan kredensial yang aman, dan penjelasan kepada penduduk mengenai penggunaan data identitas. Sumber penelitian tidak memberikan rincian yang cukup untuk menilai pengamanan tersebut. Oleh sebab itu, artikel ini tidak menyimpulkan bahwa tata kelola data telah memadai; isu tersebut ditempatkan sebagai area yang perlu diperiksa dalam SOP dan evaluasi berikutnya.

Secara etis, penelitian juga perlu membedakan suara pejabat dari suara pengguna. Penilaian positif dari pelaksana dapat menjelaskan komitmen dan kesiapan organisasi, tetapi tidak menggantikan pengalaman warga yang belum mengetahui saluran digital. Dengan menjaga pembedaan tersebut, analisis dapat menghindari dua kekeliruan: menganggap keberadaan sistem sebagai keberhasilan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

otomatis dan menganggap rendahnya catatan penggunaan sebagai penolakan warga tanpa mengetahui apakah mereka pernah menerima informasi yang memadai.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Konfigurasi layanan dan penggunaan yang tercatat

Desa Tongke-Tongke menawarkan fungsi swalayan melalui SID-nya bersama dengan layanan konvensional di kantor desa. Katalog layanan yang dijelaskan dalam tesis memungkinkan penduduk mengajukan permintaan beberapa dokumen administrasi. Menurut akun operator, penduduk dapat mengajukan permohonan melalui sistem, setelah itu pejabat desa memeriksa dan memprosesnya. Sistem menampilkan status pemrosesan; setelah selesai, dokumen dapat dicetak oleh penduduk atau dikumpulkan di kantor desa. Saluran digital dengan demikian mengubah titik pengajuan dan menyediakan informasi status, sementara tinjauan dan penerbitan resmi tetap menjadi bagian dari proses administrasi.

Catatan administratif mencantumkan 138 penggunaan di lima kategori layanan. Jumlah tertinggi adalah untuk surat pengantar atau administratif lainnya (42), diikuti oleh sertifikat domisili (28), sertifikat bisnis (26), sertifikat untuk penduduk yang diklasifikasikan sebagai kurang beruntung secara ekonomi (24), dan sertifikat dermaga kapal (18). Tabel layanan memberi label hitungan ini sebagai pengguna tetapi tidak menjelaskan apakah seseorang dapat muncul di lebih dari satu kategori atau mengajukan beberapa permintaan. Oleh karena itu, hitungan tersebut harus diartikan sebagai penggunaan layanan tingkat kategori yang tercatat, bukan sebagai jumlah terverifikasi penduduk unik atau tingkat adopsi.

Kategori layanan administratif	Penggunaan yang direkam
Sertifikat domisili	28
Sertifikat untuk penduduk yang diklasifikasikan sebagai kurang beruntung secara ekonomi	24
Sertifikat dok kapal	18
Sertifikat bisnis	26
Surat pengantar atau administratif lainnya	42
Total penggunaan yang tercatat di berbagai kategori	138

Catatan. Nilai mereproduksi tabel layanan administratif. Catatan tidak menjelaskan apakah hitungan mewakili orang unik, permintaan, atau transaksi yang telah selesai.

Penduduk yang menggunakan layanan digital umumnya menggambarkan prosesnya sebagai mudah dipahami dan tidak rumit. Seorang pengguna mengatakan bahwa aplikasi ini mudah diikuti oleh pengguna muda tetapi bisa sulit bagi orang tua yang tidak familiar dengan teknologi. Pengguna lain menggambarkan layanan ini mudah digunakan dan melaporkan tidak ada kesulitan mengaksesnya. Kedua pengguna mencatat bahwa sistem ini menyediakan alternatif selain mengunjungi kantor desa. Sebaliknya, dua penduduk yang diwawancarai menggunakan layanan manual mengatakan mereka tidak mengetahui bahwa opsi digital tersedia. Mereka terus mengunjungi kantor, di mana pejabat membantu mereka memproses dokumen yang diminta. Laporan-laporan ini menunjukkan kesadaran dan pengalaman yang berbeda dalam kelompok kecil penduduk yang diwawancarai; ini bukan perkiraan prevalensi di seluruh desa.

3.2 Komunikasi dan kesadaran penduduk

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

Desa menggunakan beberapa saluran untuk menyampaikan informasi tentang SID: situs web desa, Facebook, spanduk di kantor desa, pesan WhatsApp, dan komunikasi langsung selama pertemuan layanan langsung. Kepala desa melaporkan bahwa saluran digital lebih disukai karena dianggap lebih cepat dan lebih murah. Namun, desa belum melakukan sosialisasi khusus dari pintu ke pintu di setiap dusun. Strategi komunikasi ini menggabungkan saluran informasi publik dengan bantuan langsung kasus per kasus, tetapi kurang memiliki kegiatan sosialisasi sistematis yang bertujuan menjangkau penduduk yang belum mengikuti saluran online desa atau mengunjungi kantor.

Operator menggambarkan membantu warga yang belum memiliki akun dengan mendaftarkan mereka menggunakan informasi identitas dan mengirim detail login melalui WhatsApp. Penduduk yang menggunakan sistem mengatakan bahwa pejabat desa telah menjelaskan cara mengaksesnya, termasuk kebutuhan untuk mendapatkan kata sandi. Dukungan operator bertindak sebagai jembatan antara penduduk dan platform digital: komunikasi tidak terbatas pada pengumuman umum tetapi termasuk pembuatan akun dan bantuan login. Dokumentasi juga mencakup komunikasi WhatsApp terkait kredensial akun. Praktik-praktik ini memudahkan akses bagi beberapa warga, meskipun sumber tidak menilai pengaturan keamanan akun atau konsistensi bantuan antar pengguna.

Pengguna layanan manual yang diwawancarai tidak mengetahui opsi layanan mandiri SID. Akun mereka konsisten dengan temuan yang lebih luas dalam tesis bahwa informasi belum sampai ke semua pengguna yang dituju. Dengan demikian, keberadaan situs web, postingan media sosial, dan banner sendiri tidak menjamin kesadaran. Bukti menunjukkan adanya kesenjangan antara informasi yang dipublikasikan dan informasi yang diterima serta dipahami oleh penduduk yang mungkin memiliki keterlibatan digital yang lebih jarang. Kesenjangan ini sangat penting karena penduduk yang paling tidak mengetahui saluran ini mungkin juga adalah mereka yang paling tidak mungkin mencari informasi online secara mandiri.

3.3 Sumber daya dan kapasitas operasional

Desa memiliki 15 pejabat dan staf yang tercantum dalam tabel organisasinya, termasuk kepala desa, sekretaris, kepala seksi dan urusan, empat anggota staf, dan lima kepala desa. Kepala desa menggambarkan sebagian besar staf mampu menggunakan layanan tersebut dan mencatat bahwa enam di antaranya masih belajar dan beradaptasi dengan sistem digital. Sekretaris juga mengatakan bahwa sebagian besar pejabat memahami teknologi ini, sementara pelatihan formal yang diberikan oleh Kantor Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) hanya diikuti oleh operator SID. Catatan-laporan ini menunjukkan bahwa operator yang ditunjuk telah memperoleh pelatihan khusus tetapi kemampuan tersebut tidak terdistribusi secara merata di seluruh kelompok staf.

Dana desa dilaporkan mendukung operasional layanan, termasuk biaya internet atau komunikasi, peralatan, honorarium operator, dan pembaruan situs web. Inventaris mencantumkan tiga komputer desktop, empat laptop, satu unit Wi-Fi, satu pemindai, dan enam printer, semuanya dilaporkan dalam kondisi baik. Pejabat dan penduduk umumnya menganggap fasilitas tersebut memadai untuk penyampaian layanan. Namun demikian, operator melaporkan gangguan server atau pemeliharaan sesekali. Keberadaan peralatan dan koneksi jaringan oleh karena itu mendukung layanan tersebut, sementara ketersediaan sistem tetap sebagian bergantung pada kondisi teknis di luar kendali langsung pengguna layanan.

Penduduk yang menggunakan saluran digital menggambarkan akses internet sebagai umumnya membantu, dengan konektivitas yang bervariasi menurut lokasi. Studi ini juga menyajikan kategori pemahaman teknologi tingkat desa dan kesulitan akses desa, tetapi prosedur pengukuran dasarnya

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

tidak didokumentasikan dengan jelas. Tabel deskriptif ini tidak digunakan di sini sebagai estimasi yang ditetapkan secara independen. Bukti yang lebih kuat dari wawancara menunjukkan bahwa keterampilannya digital berbeda di antara pengguna, dan operator serta pejabat lain kadang-kadang memberikan bantuan praktis. Temuan ini memperkuat perbedaan antara memiliki infrastruktur dan memiliki keterampilan, kepercayaan diri, dan dukungan individu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan online.

3.4 Disposisi pelaksana dan interaksi layanan

Pejabat desa menyatakan dukungan terhadap SID dan menggambarkan komitmen untuk menyediakan layanan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat. Kepala desa membingkai pelaksanaan sebagai proses kerja sama yang tidak boleh merugikan penduduk maupun administrasi desa. Sekretaris menggambarkan pejabat sebagai proaktif, dan operator mengatakan bahwa ia menjalankan tugas SID sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kepala urusan pemerintahan melaporkan bahwa pejabat juga menjelaskan peralihan dari layanan manual ke digital. Dalam catatan ini, komitmen pelaksana tampak sebagai kesediaan untuk mempertahankan saluran, membantu warga, dan menanggapi permintaan layanan.

Penduduk yang menggunakan layanan digital menggambarkan pejabat desa sebagai responsif dan layanan sebagai cepat. Penduduk yang menggunakan layanan manual juga menggambarkan staf sebagai sopan dan membantu; seseorang mengkualifikasi kecepatan pelayanan dengan mencatat bahwa pemrosesan lebih cepat ketika hanya sedikit orang yang menunggu. Pengamatan yang tercatat dalam tesis juga menggambarkan pejabat sebagai terbuka dan responsif terhadap pengunjung. Temuan ini menunjukkan orientasi interpersonal yang positif dalam interaksi digital dan manual. Namun, temuan ini tidak menunjukkan bahwa proses digital secara konsisten lebih cepat daripada proses manual, karena tidak ada data waktu pemrosesan komparatif yang dikumpulkan.

3.5 Struktur birokrasi dan kelangsungan layanan manual

Tanggung jawab atas manajemen teknis SID terutama berada pada operator yang ditunjuk, sementara pejabat lain menjalankan tugas sesuai peran organisasi mereka dan mengoordinasikan ketika permintaan memerlukan masukan mereka. Sistem menampilkan status aplikasi dari pemrosesan hingga penyelesaian, dan dokumen yang telah selesai dapat dicetak oleh penghuni atau diambil di kantor. Alur kerja ini menyediakan urutan praktis untuk mengelola permintaan. Penghuni yang menggunakan sistem umumnya menemukan langkah-langkah tersebut jelas, sementara operator menjelaskan bahwa sistem digunakan untuk memproses aplikasi.

Pada saat studi, desa belum mengeluarkan SOP khusus untuk saluran swalayan SID. Kepala desa menyatakan bahwa layanan berlanjut selama operator mampu menangani beban kerja. Desa memang memiliki surat keputusan yang menunjuk manajer SID/situs web, dan tugas dialokasikan melalui struktur organisasi desa. Ketiadaan SOP khusus layanan tidak berarti tidak ada penugasan peran atau alur kerja sistem; melainkan, tanggung jawab dan prosedur didistribusikan ke seluruh keputusan pengangkatan, koordinasi rutin, dan alur status berbasis sistem. Pengaturan ini meninggalkan ruang untuk ketidakpastian mengenai standar layanan yang konsisten, penanganan kontinjensi, akuntabilitas, dan kontinuitas ketika operator tidak tersedia.

Layanan manual tetap tersedia secara paralel. Warga dapat mengunjungi kantor, menunjukkan dokumen yang diperlukan, dan menerima bantuan dari pejabat desa hingga penyelesaian. Laporan warga yang belum mengetahui SID menunjukkan bahwa saluran manual tetap berfungsi sebagai jalur akses penting. Oleh karena itu, kasus ini mencerminkan pengaturan layanan hybrid di mana

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

pengajuan digital menjadi jalur tambahan, bukan pengganti dukungan tatap muka. Bagi warga dengan kesadaran atau kepercayaan digital yang terbatas, mempertahankan kedua saluran mengurangi risiko digitalisasi menjadi hambatan dalam memperoleh dokumen administratif dasar.

3.6 Ketersediaan digital tidak setara dengan penggunaan inklusif

Temuan utama adalah bahwa Tongke-Tongke telah membuat fungsi layanan mandiri SID beroperasi, tetapi ketersediaan operasional tidak menghasilkan kesadaran atau penggunaan penduduk yang seragam. Polanya konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa adopsi teknologi di pemerintahan desa Indonesia dibentuk oleh kondisi organisasi dan lingkungan serta oleh teknologi itu sendiri (Sihotang et al., 2023). Ini juga sejalan dengan bukti tingkat desa bahwa sistem layanan bergantung pada koordinasi pemangku kepentingan dan dukungan berkelanjutan setelah adopsi (Sihotang et al., 2025). Kasus ini menambah dimensi yang berhadapan langsung dengan pengguna: ketika beberapa penduduk mengetahui sistem dan yang lain tidak, kehadiran sistem dan aksesibilitas publik berbeda.

Saluran komunikasi desa menyediakan beberapa titik eksposur, tetapi wawancara dengan pengguna layanan manual mengungkapkan bahwa saluran tersebut tidak menjangkau semua orang. Ini bukan sekadar masalah volume komunikasi. Ini berkaitan dengan kecocokan antara metode komunikasi dengan rutinitas, akses, dan kemampuan pengguna yang dituju. Pembaruan situs web dan Facebook mungkin efektif bagi penduduk yang sudah menggunakan saluran tersebut, sementara penjelasan langsung, demonstrasi, dan pembuatan akun dengan bantuan mungkin diperlukan oleh penduduk dengan pengalaman digital yang lebih minim. Kontras antara penjelasan positif pengguna tentang bantuan langsung dan kurangnya kesadaran dari non-pengguna menunjukkan bahwa jangkauan dan dukungan langsung saling melengkapi, bukan saling bergantian.

Hasil ini juga memperingatkan agar tidak menafsirkan 138 penggunaan yang tercatat sebagai tingkat adopsi di tingkat populasi. Kategori layanan menunjukkan bahwa SID telah digunakan untuk tujuan administratif nyata, tetapi sumber tidak membedakan individu unik dari permintaan layanan yang berulang. Selain itu, dua angka populasi yang dilaporkan dalam tesis berbeda. Kasus ini dengan demikian menetapkan bahwa saluran tersebut telah merekam aktivitas, bukan berapa banyak penduduk berbeda yang mengadopsinya atau berapa proporsi populasi yang dilayaninya. Pelaporan administratif di masa depan harus membedakan pengguna, permintaan yang diajukan, permintaan yang telah diselesaikan, penggunaan ulang, dan waktu pemrosesan.

3.7 Kapasitas manusia dan akses berbantuan merupakan bagian dari layanan

Temuan sumber daya menunjukkan bahwa perangkat keras, akses internet, dan pendanaan desa hadir, sementara kapasitas manusia tetap tidak merata. Pelatihan formal telah difokuskan pada operator, dan kepala desa melaporkan bahwa enam staf masih belajar. Hal ini konsisten dengan penelitian tentang adopsi sistem informasi desa yang menekankan peran beban kerja staf dan kemampuan pemangku kepentingan lokal (Sihotang et al., 2023). Ketersediaan teknologi diperlukan, tetapi tidak dengan sendirinya menciptakan kemampuan organisasi bersama untuk memberikan layanan digital. Sistem yang sangat bergantung pada satu operator terlatih mungkin rentan terhadap tekanan beban kerja, ketidakhadiran, atau pergantian kerja.

Pembuatan akun berbantuan dan panduan WhatsApp oleh karena itu bukan praktik periferal; mereka adalah bagian dari model layanan. Mereka membantu warga menempuh kesenjangan antara mengetahui adanya layanan dan kemampuan untuk mengisi aplikasi. Kajian pemerintah digital telah lama mencatat bahwa nilai harus dinilai melalui hasil yang dialami oleh warga dan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

organisasi, bukan hanya melalui penerapan teknologi (Twizeyimana & Andersson, 2019). Di Tongke-Tongke, penduduk yang menggunakan saluran tersebut melaporkan kenyamanan, sementara kebutuhan akan kata sandi, penjelasan, dan dukungan yang berkelanjutan menunjukkan bahwa layanan mandiri independen tidak universal. Desain inklusif harus mengakui penggunaan digital berbantuan sebagai jalur layanan yang sah dan mengembangkan kapasitas staf untuk menyediakannya secara konsisten.

Gangguan server sesekali juga menunjukkan bahwa keandalan layanan adalah sifat sosio-teknis. Peralatan dianggap memadai, tetapi waktu henti sistem dapat mengganggu perjalanan pengguna dan mengalihkan permintaan kembali ke layanan manual. Tantangan implementasi serupa dapat muncul ketika desa bergantung pada infrastruktur eksternal atau penyedia platform. Protokol kontinuitas harus menentukan bagaimana pejabat memberi tahu penduduk tentang pemadaman, mempertahankan permintaan yang tertunda, mencatat transaksi offline, dan melanjutkan layanan tanpa mengharuskan penduduk mengulangi langkah-langkah. Tesis ini tidak mendokumentasikan protokol tersebut, sehingga ini adalah implikasi praktis daripada deskripsi praktik saat ini.

3.8 Disposisi pelaksana yang positif membutuhkan rutinitas kelembagaan

Pejabat dan penghuni umumnya menggambarkan interaksi garis depan secara positif. Responsivitas yang dilaporkan dan kesediaan untuk membantu merupakan aset implementasi yang bermakna karena dapat membangun kepercayaan dan mendorong warga untuk mencoba saluran baru. Namun komitmen tidak dapat menggantikan prosedur yang stabil. Ketiadaan SOP khusus berarti layanan dapat bergantung pada pengetahuan informal dan ketersediaan operator yang berkelanjutan. Kerangka implementasi Edwards III memperlakukan struktur birokrasi sebagai kondisi penting bersama komunikasi, sumber daya, dan disposisi (Edwards III, 1980). Dalam kasus ini, disposisi positif mendukung implementasi, sementara ketiadaan SOP khusus layanan membatasi institusionalisasinya.

SOP yang ringkas dapat memperjelas kelayakan, dokumen yang diperlukan, langkah verifikasi, tanggung jawab pemrosesan, target layanan, saluran untuk pertanyaan status, penanganan data, dan eskalasi ketika sistem tidak tersedia. SOP juga dapat menentukan tugas mana yang memerlukan operator dan mana yang dapat diselesaikan oleh staf lain. Formalisasi semacam ini akan mengurangi ketergantungan pada memori individu sekaligus menjaga fleksibilitas bagi penghuni yang membutuhkan bantuan. Keputusan penunjukan untuk manajer SID menawarkan titik awal organisasi, tetapi penunjukan peran tidak setara dengan standar layanan end-to-end.

3.9 Peningkatan layanan harus dievaluasi, bukan diasumsikan

Judul artikel dan pertanyaan penelitian berkaitan dengan perbaikan e-government dan layanan publik, tetapi bukti yang tersedia bersifat deskriptif dan tidak menetapkan efek kausal. Penduduk yang menggunakan SID menggambarkan layanan ini sebagai mudah dan pejabat sebagai responsif. Ini adalah pengamatan berbasis pengalaman yang berguna, tetapi bukan ukuran objektif atas kecepatan, akurasi, kesetaraan, atau kepuasan. Studi ini tidak memiliki desain sebelum dan sesudah, data waktu pemrosesan administratif, dan perbandingan antara kasus digital dan manual. Oleh karena itu, paling akurat untuk menyimpulkan bahwa SID menyediakan saluran layanan tambahan yang dianggap nyaman oleh pengguna yang diwawancarai, sementara besaran dan distribusi perbaikan tetap tidak terukur.

Perbedaan ini penting untuk evaluasi lokal. Saluran digital dapat mengurangi perjalanan bagi penduduk yang memiliki informasi dan akses yang diperlukan, tetapi juga dapat menciptakan langkah tambahan bagi orang yang membutuhkan bantuan atau yang tidak mengetahui

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

keberadaan saluran tersebut. Nilai publik bergantung pada efisiensi dan inklusi. Kerangka penilaian global kini memperlakukan literasi digital dan akses inklusif sebagai elemen pengembangan layanan daring lokal (UN DESA, 2024). Di Tongke-Tongke, bantuan saluran manual dan operator yang berkelanjutan tampaknya mampu menurunkan hambatan akses, tetapi penilaian sistematis diperlukan untuk menentukan apakah penduduk di semua dusun dan kelompok usia dapat menggunakan layanan ini secara adil.

3.10 Implikasi praktis bagi pemerintahan desa

Empat prioritas praktis mengikuti dari kasus ini. Pertama, komunikasi harus mencakup demonstrasi berulang dan penyuluhan di setiap dusun, menggunakan pertemuan lokal dan bantuan langsung sebagai pelengkap pengumuman web dan media sosial. Kedua, pelatihan harus melibatkan beberapa pejabat, bukan hanya operator, dengan pemandu internal sederhana dan personel cadangan untuk tugas rutin. Ketiga, desa harus mengadopsi SOP khusus layanan dan prosedur dasar pemadaman dan kontinuitas. Keempat, pemantauan harus membedakan pengguna unik dari permintaan layanan dan mencatat tanggal pengajuan, tanggal selesai, jenis layanan, saluran, bantuan yang dibutuhkan, dan alasan permintaan yang tidak lengkap. Langkah-langkah ini akan membantu desa menilai apakah sistem menjangkau orang dan di mana terjadi keterlambatan atau hambatan akses.

Rekomendasi ini tidak berarti bahwa saluran digital harus menggantikan layanan tatap muka. Bukti justru mendukung pendekatan hibrida: penduduk yang dapat menggunakan SID dapat mengajukan permintaan secara jarak jauh, sementara rute bantuan dan manual tetap tersedia untuk melindungi akses. Pengaturan semacam ini sangat relevan dengan konteks desa, di mana kepercayaan dan konektivitas digital dapat berbeda di antara penduduk. Tujuan kebijakan seharusnya menjadikan layanan digital pilihan yang dapat diandalkan dan mencegah ketersediaan layanan digital menjadi syarat yang harus dipenuhi penduduk untuk memperoleh layanan publik.

3.11 Keterbatasan dan penelitian masa depan

Studi ini dibatasi oleh desain kasus satu desa, kelompok informan yang dipilih secara sengaja yang kecil, dan ketiadaan penjelasan rinci tentang saturasi pengambilan sampel dan prosedur pengkodean kualitatif dalam tesis sumber. Tesis ini mengandalkan pengalaman yang dilaporkan sendiri dan catatan layanan deskriptif daripada ukuran standar kepuasan pengguna atau efisiensi layanan. Tesis ini juga memuat angka populasi yang tidak konsisten dan tidak mendefinisikan apakah jumlah layanan mewakili orang, permintaan, atau transaksi yang telah selesai secara terpisah. Keterbatasan ini membatasi generalisasi dan mencegah perhitungan tingkat penyerapan yang valid atau efek layanan kausal.

Studi mendatang dapat menggabungkan penyelidikan kualitatif dengan data administratif rutin. Desain longitudinal dapat membandingkan waktu penyelesaian layanan, jumlah kunjungan yang dihindari, aplikasi yang tidak lengkap, dan penggunaan ulang di saluran digital dan manual. Survei penduduk yang dikategorikan berdasarkan desa, usia, dan keterampilan digital dapat memeriksa kesadaran dan hambatan tanpa menganggap konektivitas sebagai satu-satunya dimensi akses. Pekerjaan komparatif antar desa dapat menguji bagaimana pelatihan, beban kerja staf, dukungan vendor, dan prosedur kelembagaan membentuk kontinuitas sistem. Penelitian semacam ini akan memperluas kasus saat ini sambil tetap menjaga perhatian pada pengalaman hidup penduduk dan pejabat garis depan.

3.12 Model layanan hybrid sebagai bentuk implementasi yang realistis

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

Temuan penelitian mengarah pada pemahaman bahwa digitalisasi layanan desa tidak berlangsung sebagai penggantian total antara kanal online dan tatap muka. Yang terbentuk adalah model hybrid: SID menyediakan titik pengajuan dan informasi status, sedangkan kantor desa tetap menyediakan verifikasi, pencetakan, bantuan operator, dan penyelesaian bagi warga yang memerlukan dukungan. Model ini bukan tanda bahwa digitalisasi gagal. Sebaliknya, dalam kondisi kapasitas dan keterampilan yang beragam, model hybrid dapat menjadi cara untuk memperluas pilihan tanpa memindahkan seluruh beban navigasi kepada penduduk.

Namun, model hybrid hanya inklusif apabila kedua kanal dikelola dengan standar yang sebanding. Jika permohonan digital diproses lebih lambat, tidak tercatat dengan baik, atau sulit ditindaklanjuti ketika server bermasalah, warga dapat kembali ke kanal manual bukan karena preferensi yang bebas, melainkan karena kanal digital dianggap berisiko. Karena itu, desa perlu memperlakukan permohonan dari kedua kanal sebagai bagian dari satu alur administrasi, dengan pencatatan status, penanggung jawab, dan waktu penyelesaian yang dapat dibandingkan.

Dari perspektif kebijakan, implikasinya adalah perlunya desain layanan yang berpusat pada perjalanan pengguna. Informasi awal, pembuatan akun, pengisian permohonan, verifikasi, pemberitahuan status, pengambilan dokumen, dan penanganan keluhan harus dipandang sebagai rangkaian yang saling terhubung. Perbaikan pada satu titik—misalnya menyediakan situs web—tidak cukup apabila warga tetap tidak mengetahui syarat dokumen, tidak dapat memperoleh bantuan login, atau tidak menerima informasi ketika permohonan tertunda.

3.13 Rantai layanan dan indikator evaluasi

Kerangka ini juga membantu menjelaskan mengapa angka penggunaan perlu dibaca secara hati-hati. Kanal digital dapat menghasilkan lebih banyak transaksi tercatat tanpa berarti menjangkau lebih banyak kelompok penduduk. Sebaliknya, jumlah transaksi yang rendah dapat mencerminkan kurangnya sosialisasi, kebutuhan layanan yang musiman, atau perpindahan sebagian permohonan ke jalur tatap muka. Interpretasi yang lebih kuat membutuhkan data yang menghubungkan jenis pengguna, kanal, jenis layanan, dan hasil akhir permohonan.

Dengan demikian, penguatan SID tidak harus dimulai dari penambahan fitur. Dalam konteks kasus ini, manfaat yang lebih cepat mungkin berasal dari perbaikan komunikasi, pembagian pengetahuan antarstaf, pencatatan lintas kanal, dan prosedur ketika server tidak tersedia. Perbaikan tersebut bersifat organisatoris, tetapi justru menentukan apakah teknologi dapat menghasilkan layanan yang konsisten. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital di tingkat desa merupakan pekerjaan institusional yang memerlukan pembelajaran berulang, bukan satu kali pengadaan aplikasi.

Penting pula untuk membedakan indikator produktivitas organisasi dari indikator inklusi. Jumlah transaksi yang meningkat dapat menunjukkan bahwa sistem lebih dikenal, tetapi tidak menjelaskan siapa yang masih tertinggal. Karena itu, register layanan sebaiknya—sejauh layak dan sesuai perlindungan data—mencatat informasi agregat mengenai dusun, kelompok usia, kebutuhan bantuan, dan kanal yang digunakan tanpa mengekspos data pribadi dalam laporan publik. Data tersebut dapat membantu pemerintah desa melihat apakah penggunaan terkonsentrasi pada warga yang sudah memiliki keterampilan digital atau mulai meluas ke kelompok yang sebelumnya bergantung pada layanan manual. Pengumpulan data harus dilakukan secara proporsional, dengan tujuan yang jelas, akses terbatas, dan penjelasan kepada warga mengenai penggunaannya.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

Dari sisi pengelolaan, desa dapat mengembangkan indikator sederhana yang tidak menuntut sistem statistik kompleks. Indikator pertama adalah jangkauan informasi, misalnya jumlah kegiatan sosialisasi per dusun dan jenis saluran yang digunakan. Indikator kedua adalah akses, seperti jumlah akun baru, jumlah permohonan yang memerlukan bantuan, dan proporsi warga yang kembali menggunakan kanal digital. Indikator ketiga adalah proses, meliputi waktu dari pengajuan hingga verifikasi, jumlah permohonan yang dikembalikan karena data tidak lengkap, dan frekuensi gangguan sistem. Indikator keempat adalah hasil, yaitu jumlah permohonan selesai, jumlah keluhan, serta perbedaan pengalaman antara kanal digital dan manual. Pencatatan semacam ini tidak langsung membuktikan dampak kausal, tetapi menciptakan dasar yang lebih kuat bagi evaluasi berkala.

Kerangka perjalanan ini memperluas pembacaan atas temuan komunikasi. Sosialisasi tidak hanya diperlukan sebelum warga mengakses sistem, tetapi juga selama proses berlangsung. Informasi tentang persyaratan, estimasi penyelesaian, cara memeriksa status, dan jalur pertanyaan harus tersedia dalam bahasa yang mudah dipahami. Bantuan operator juga perlu dipandang sebagai bagian dari desain layanan, bukan sebagai pengecualian yang bergantung pada hubungan personal dengan staf tertentu. Jika bantuan hanya tersedia ketika operator utama berada di kantor, maka akses penduduk menjadi rentan terhadap ketidakhadiran personel. Penunjukan petugas cadangan dan penyusunan panduan singkat dapat mengurangi ketergantungan tersebut tanpa mengubah struktur organisasi secara besar-besaran.

Pembacaan berdasarkan perjalanan pengguna memperlihatkan bahwa implementasi SID terdiri atas beberapa titik yang harus bekerja secara berurutan. Titik pertama adalah penemuan informasi: penduduk perlu mengetahui bahwa layanan tersedia dan memahami jenis dokumen yang dapat diminta. Titik kedua adalah akses awal, termasuk pembuatan akun, memperoleh kata sandi, dan memastikan bahwa perangkat serta koneksi memadai. Titik ketiga adalah pengajuan, yaitu kemampuan mengisi formulir dan mengunggah atau menyerahkan informasi yang dipersyaratkan. Titik keempat adalah verifikasi dan pemrosesan oleh pejabat desa. Titik kelima adalah pemberitahuan status dan penerimaan dokumen. Setiap titik dapat menjadi sumber friksi yang berbeda. Warga yang mengetahui layanan belum tentu mampu membuat akun; warga yang berhasil mengajukan permintaan belum tentu menerima informasi ketika status berubah; dan layanan yang secara teknis selesai belum tentu dianggap berhasil apabila dokumen harus diambil berulang kali karena informasi yang tidak jelas.

4. Simpulan

Desa Tongke-Tongke telah menerapkan saluran layanan mandiri SID untuk beberapa dokumen administratif, didukung oleh sumber daya yang didanai desa, peralatan yang tersedia, operator yang ditunjuk, dan komitmen garis depan yang umumnya positif. Sistem ini menyediakan alur kerja aplikasi praktis dan informasi status, dan warga yang diwawancarai setelah menggunakannya menggambarkan saluran ini sebagai praktis. Pada saat yang sama, informasi belum sampai ke semua penduduk, kapasitas staf tidak merata, pelatihan formal terfokus pada operator, gangguan server terjadi, dan desa tidak memiliki SOP khusus untuk layanan digital. Layanan manual tetap diperlukan bagi penduduk yang tidak mengetahui atau tidak dapat menggunakan saluran online.

Kasus ini mendukung kesimpulan yang terkalibrasi: SID berfungsi sebagai jalur tambahan menuju layanan administrasi desa, tetapi bukti tidak menunjukkan bahwa hal itu telah menyebabkan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Jangkauan yang lebih inklusif, pelatihan staf

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

yang lebih luas, SOP khusus layanan, pengaturan kontinuitas, dan pemantauan transaksi yang lebih jelas akan memperkuat implementasi dan memungkinkan evaluasi di masa depan. Pelayanan publik digital di tingkat desa paling kredibel ketika teknologi ini tertanam dalam rutinitas administratif yang andal dan tetap dapat diakses oleh penduduk dengan tingkat pengalaman digital yang berbeda.

4.1 Kontribusi analitis

Kontribusi utama studi ini bukan pengukuran dampak kuantitatif, melainkan penjelasan mengenai kondisi implementasi yang membuat saluran digital dapat digunakan secara nyata. Dengan menggabungkan empat dimensi Edwards III dan perhatian pada kesenjangan digital, studi ini menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi saling memperkuat atau saling membatasi. Informasi yang tersedia tidak akan menghasilkan penggunaan apabila warga tidak mengetahui kanal tersebut; perangkat yang tersedia tidak akan menghasilkan layanan yang stabil apabila kapasitas hanya terkonsentrasi pada satu operator; dan komitmen personal tidak cukup apabila prosedur kelembagaan belum dibakukan.

4.2 Prioritas tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut, pemerintah desa dapat memulai dari langkah yang berbiaya relatif rendah tetapi memiliki nilai evaluatif tinggi: menetapkan register terpadu untuk semua permohonan, menunjuk personel cadangan, menerbitkan SOP ringkas, dan melakukan sosialisasi berkala di tingkat dusun. Setiap langkah sebaiknya disertai indikator sederhana, seperti proporsi permohonan dengan data lengkap, waktu dari pengajuan ke penyelesaian, jumlah permohonan yang memerlukan bantuan, frekuensi gangguan, dan jumlah pengguna unik yang terverifikasi. Indikator tersebut akan membantu mengubah diskusi dari asumsi tentang keberhasilan menuju pembelajaran administratif yang dapat ditinjau ulang.

Dengan demikian, keberlanjutan SID sebaiknya dinilai bukan hanya dari apakah sistem tetap tersedia secara teknis, tetapi juga dari apakah organisasi mampu mempertahankan layanan ketika operator berganti, server terganggu, atau kebutuhan warga berubah. Pendekatan ini menjaga agar digitalisasi tetap menjadi sarana pelayanan publik—bukan tujuan administratif yang berdiri sendiri.

Daftar Pustaka

Djabbari, M. H., Irfan, B., Nugroho, T. C., & Yanto, E. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan publik berbasis website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 158–170. https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). Manajemen publik baru telah mati—Hidup tata kelola era digital. Jurnal Riset dan Teori Administrasi Publik, 16(3), 467–494. https://doi.org/10.1093/jopart/mui057

Edwards, G. C., III. (1980). Melaksanakan kebijakan publik. Congressional Quarterly Press.

Heeks, R. (2006). Pelaksanaan dan pengelolaan eGovernment: Teks internasional. Publikasi SAGE.

Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/y0ajt256

Indonesia. (2024). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Mendefinisikan transformasi digital: Hasil dari wawancara para ahli. Government Information Quarterly, 36(4), Pasal 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Analisis data kualitatif: Buku sumber metode (edisi ke-3). Publikasi SAGE.

Sihotang, D. M., Hidayanto, A. N., & Kurnia, S. (2025). Ekosistem adopsi e-government dari perspektif teori pemangku kepentingan: Studi kasus tentang sistem informasi desa di Indonesia. Pengembangan Informasi, 41(4), 1342–1355. https://doi.org/10.1177/02666669231192879

Sihotang, D. M., Purwandari, B., Eitiveni, I., Putri, M. F., & Hidayanto, A. N. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem informasi desa di Indonesia: Studi kualitatif. Jurnal Elektronik Sistem Informasi di Negara Berkembang, 89(5), Pasal e12271. https://doi.org/10.1002/isd2.12271

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). Nilai publik dari e-government: Tinjauan pustaka. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.001

Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa. (2024). Survei e-government Perserikatan Bangsa-Bangsa 2024: Mempercepat transformasi digital untuk pembangunan berkelanjutan dengan tambahan tentang kecerdasan buatan. Perserikatan Bangsa-Bangsa.

van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). Kesenjangan digital tingkat pertama bergeser dari ketidaksetaraan akses fisik ke ketidaksetaraan akses material. Media Baru & Masyarakat, 21(2), 354–375. https://doi.org/10.1177/1461444818797082

Vial, G. (2019). Memahami transformasi digital: Tinjauan dan agenda penelitian. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003