**MIMPI DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN DESA HAJU NGENDONG KECAMATAN ELAR KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

**Yakobus Jarong**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

[19031017@studen.uwp.ac.id](mailto:19031017@studen.uwp.ac.id)

**ABSTRAK**

 Di Indonesia, melalui instruksi hukum di bawah Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Desa Haju Ngendong adalah salah satu desa di Indonesia yang memiliki potensi sumber daya alam dan manusia yang cukup besar. Namun, hingga saat ini, Desa Haju Ngendong masih gunakan sistem pelayanan konvensional. Hal ini menyebabkan banyak kendala dalam pengelolaan pemerintahan desa, seperti kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan keuangan desa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara dimana peneliti sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan (triangulasi), dan analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif menekankan fokus makna dari pada generalisasDalam percakapan wawancara intens dengan beberapa aparat di Kantor Desa Haju Ngendong perihal aspek organisasi, bagaimana bisa beradaptasi dengan sistem digitalisasi, bagaimana organisasi itu bisa pergi pada sistem yang terdigitalisasi menjadi momok baru dalam mindset aparat desa dan sulit untuk dibayangkan oleh aparat di kantor desa dengan melihat banyak keterbatasan infrastruktur yang dimiliki desa. Dalam perilaku organisasi aparat desa belum siap untuk masuk dalam sistem digitalisasi Aspek teknis dalam digitalisasi pelayanan di Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur belum memenuhi ada digitalisasi karena keterbatasan fasilitas teknologi informasi, dan buruknya kualitas jaringan internet sehingga belum berjalan sesuai arahan payung hukum dalam Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Aspek organisasi dalam konteks digitalisasi pelayanan desa belum optimal, hal ini tercermin dari kurangnya pemahaman aparat di Kantor Desa Haju Ngendong terkait digitalisasi pelayanan desa.

**Kata kunci: Digitalisasi, Pelayanan, Desa**

 

***ABSTRACT***

*In Indonesia, trought legal instruction under Presidential Regulation (Perpres) Number 95 of 2018 cocerning Eleectronic-Based Government Syistem. Haju Ngendong Village is one of the village in Indonesia which has quite large natural and human resource potencial. However, until now, Haju Ngendong Village still uses a conventional service sistem. This couses many obstacles in the management of village government, such as the lack of effecctiveness and efficiency in public services, low community pasticipation in development and lack of transparency in managing village finances. This research is a qualitative research with a case study approach. This research was conducted by collecting data through documentation studes, observations, and interviews where the researcher as the key instrumen of data collection techniques was carrid out in a cambined (triangulation) manner, and data analysis was inducyive/qualitative in nature, as well as the result of qualitativee research emphasizing the focus of meaning rather than genetalization in conversation. Intens interviews with several officials at the Haju Ngendong offoce regarding organizational aspects, how to adapt to the digitalization system, how the organization can go to a digitalized system is a new scourge in the mindset of village officials and it is difiicult for officials at the village office to see the many limitation infrastructure owned by the village. In term of the organizational behavior of the village apparatus, they are not ready to enter the digitalization system. Presidencial Regulation Number 95 of 2018 Concerning Electronic-Based Government System. The organizational aspect in the context of digitizing village services has not been optimal, this is reflected in the lack of understanding of officials at the Haju Ngendong Village Office regarding the digitalization of village services.*

***Keywords: Digitalization, Service, Public***

**PENDAHULUAN**

Digitalisasi sistem pelayanan desa merupakan salah satu upaya untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pemerintah kepada masyarakat di era digital. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, banyak negara di dunia telah mengadopsi digitalisasi dalam sistem pelayanan publik pemerintahan.  (Wildan,2021). Di Indonesia, melalui instruksi hukum di bawah Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah telah memperkenalkan program desa digital sebagai salah satu upaya untuk mendorong desa-desa di Indonesia agar mengadopsi teknologi informasi. Namun masih banyak desa yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan pada masyarakat (Pendampingdesa,2022).  Desa merupakan salah satu unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayan publik kepada  masyarakat. Namun, pada beberapa desa, sistem pelayanan masih mengalami kendala dan hambatan, seperti antrean panjang, proses yang tidak efisien, dan keterbatasan akses informasi. Oleh karena itu, penting untuk mencari solusi untuk memperbaiki sistem pelayanan di desa, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang lebih baik dan efisien (Putra & Silfiana, 2022)

Desa Haju Ngendong adalah salah satu desa di Indonesia yang memiliki potensi sumber daya alam dan manusia yang cukup besar. Namun, hingga saat ini, Desa Haju Ngendong masih gunakan sistem pelayanan konvensional. Hal ini menyebabkan banyak kendala dalam pengelolaan pemerintahan desa, seperti kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan keuangan desa. Oleh karena itu, digitalisasi pada sistem pelayanan di Desa Haju Ngendong menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan desa. Menurut jurnal dari Ali Rokhman tentang DESA DI ERA DIGITAL(STUDI DI DESA DARMAJI KECAMATAN LUMBIR KABUPATEN BANYUMAS) yang memiliki kesimpulan yaitu hasil yang diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan yang menemukan kondisi di mana desa itu merupakan desa yang siap menghadapi era digital. Menurut jurnal dari ROISATUL AINIYAH *dkk* tentang PENGEMBANGAN DESA DIGITAL SEBAGAI UPAYA MENGANGKAT POTENSI LOKAL DESA KARANGREJO (STUDI DI DESA KARANGREJO KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN yang memiliki kesimpulan yaitu hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi, FGD, juga dokumentasi dan menemukan klaster Desa Karangrejo sebagai desa yang sedang berkembang. Menurut jurnal dari Arta RUSIDARMA DAN SILFIANA tentang ANALISIS SISTEM INFORMASI DESA TERINTEGRASI DI KABUPATEN SERANG yang memiliki kesimpulan yaitu hasil yang diperoleh menggunakan metode deskriptif kualitatif data bersumber dari data primer dan sekunder, dianalisis menggunakan interaktif model yang menemukan bahwa implementasi sistem informasi di Kabupaten Serang belum berjalan maksimal karena kelemahan dalam koordinasi, aspek resources, disposition, dan bureaucratic structure.

Kesimpulan dari beberapa penelitian dalam jurnal diatas menunjukan bahwa dalam pelaksanaannya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik belum sepenuhnya diterapkan. Hal ini memotivasi penulis untuk meneliti apa saja masalah yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan di Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Mamik (2015) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami realitas sosial yaitu melihat dunia apa adanya. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara dimana peneliti sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data yang dilakukan secara  gabungan (triangulasi), dan analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif menekankan fokus makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dengan studi kasus bertujuan untuk menerangkan, melukiskan, menggambarkan, menjelaskan dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari secara maksimal seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian. Pada penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian itu sendiri dan hasil tulisannya berupa rangkaian kata-kata atau pernyataan yang mendeskripsikan keadaan sebenarnya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan instruksi hukum dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peneliti melakukan penelitian dengan melihat tiga dimensi yaitu teknis, organisasi, dan sosial yang disebut teori sosio-teknis. Teori sosio-teknis dikemukakan oleh Fred Emery & Eric Trist (1951) yang dijelaskan dalam konteks analisis organisasi dan  bagaimana interaksi antara aspek sosial dan teknis berpengaruh pada efektifitas kerja dan keberlanjutan.  Organisasi harus memperhatikan keseimbangan antara aspek sosial dan teknis. Dalam teori sosio-teknis melihat teknologi sebagai bagian dari konteks sosial di mana teknologi digunakan, mencakup pemahaman tentang nilai-nilai, norma dan tuntutan sosial yang mempengaruhi cara teknologi diadopsi, diterima atau  bahkan ditolak oleh masyarakat. Sehingga perlu mengakui aspek sosial dalam dalam desain teknologi, penerapan teknologi harus mempertimbangkan dampaknya pada kesejahteraan dan kepuasan pengguna, serta menyelaraskan dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan peneliti berikut diuraikan dalam tiga dimensi penelitian:

1. Aspek teknis

Aspek teknis meliputi komponen teknologi dan infrastruktur yang digunakan dalam suatu sistem kerja. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur dapat diterangkan faktor keterbatasan sarana dalam hal ini teknologi informasi menjadi penghambat utama tersedianya sistem digitalisasi pelayanan desa. Kualitas jaringan internet yang buruk, hanya ada dua pcs laptop dalam operasional desa, sumber listrik yang tidak memadai hanya mengandalkan modul sel surya, belum adanya tindakan dari aparat desa untuk memulai membuat sistem digitalisasi dan rendahnya semangat inovasi aparat desa dalam membuat sistem teknis digitalisasi pelayanan desa juga jadi faktor yang serius.

2. Aspek organisasi

Aspek organisasi meliputi bagaimana pengelolaan sistem pelayanan desa menyesuaikan dengan perubahan teknologi. Dalam aspek organisasi juga terdapat struktur organisasi yang merupakan kerangka formal yang mengatur tugas, wewenang, dan tanggung jawab di dalam organisasi  yang terlibat dalam sistem pelayanan digitalisasi pelayanan desa yang mencakup hierarki dan alur komunikasi. Juga dalam aspek organisasi terdapat budaya organisasi yang merujuk pada nilai-nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dibagikan oleh anggota organisasi, budaya ini akan mempengaruhi cara kerja, kolaborasi, dan adopsi teknologi dalam konteks digitalisasi pelayanan desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan beberapa aparat di Kantor Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur peneliti mendapatkan keterangan dari informan bahwa potensi perubahan dalam pengelolaan sistem pelayanan desa sangat mungkin untuk berubah karena pertimbangan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam sistem digitalisasi, keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sistem pelayanan desa sangat diperlukan untuk mengukur keefektifan dari suatu pelayanan desa. Namun, harus diakui ini sifatnya perspektif karena belum ada sistem digitalisasi  dalam pelayanan desa Haju Ngendong hingga penelitian ini dilakukan. Dalam percakapan wawancara intens dengan beberapa aparat di Kantor Desa Haju Ngendong perihal aspek organisasi, bagaimana bisa beradaptasi dengan sistem digitalisasi, bagaimana organisasi itu bisa pergi pada sistem yang terdigitalisasi  menjadi momok baru dalam mindset aparat desa dan sulit untuk dibayangkan oleh aparat di kantor desa dengan melihat banyak keterbatasan infrastruktur yang dimiliki desa. Dalam perilaku organisasi aparat desa belum siap untuk masuk dalam sistem digitalisasi.

3. Aspek sosial

  Aspek sosial merujuk pada faktor-faktor sosial yang mempengaruhi implementasi dan penggunaan teknologi digital dalam konteks pelayanan desa. Dalam teori sosio-teknis mengakui bahwa teknologi tidak hanya merupakan alat atau sistem teknis semata, tetapi juga berhubungan dengan struktur sosial, interaksi manusia, dan dinamika sosial yang ada di dalamnya. Dalam aspek sosial juga untuk mengidentifikasi sejauh mana masyarakat terlibat dalam pengembangan, implementasi, dan penggunaan dalam sistem digitalisasi pelayanan desa. Nilai partisipasi masyarakat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan preferensi, dan kepentingan masyarakat terakomodasi dalam perancangan sistem digitalisasi pelayanan desa. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa tokoh masyarakat di Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur, informan mengungkapkan keterangan belum adanya sistem digitalisasi dalam pelayanan desa dan masih gunakan sistem konvensional, aparat desa pilih-pilih warga yang diprioritaskan untuk dilayani, dan berharap banyak agar desa Haju Ngendong punya sistem digitalisasi dalam pelayanan desa. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan dan melakukan wawancara eksklusif dengan warga di Desa Haju Ngendong, peneliti menemukan antusias warga masyarakat sangat tinggi ekspektasinya supaya sistem digitalisasi pelayanan di desa  diterapkan untuk menghilangkan kesenjangan akses pada pelayanan desa, progres pemerintah desa lebih transparan.

**KESIMPULAN**

 Berdasarkan hasil penelitian setelah diolah dan dianalisis data penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Aspek teknis dalam digitalisasi pelayanan di Desa Haju Ngendong Kecamatan Elar Kabupaten Manggarai Timur belum memenuhi ada digitalisasi karena keterbatasan fasilitas teknologi informasi, dan buruknya kualitas jaringan internet sehingga belum berjalan sesuai arahan payung hukum dalam Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Aspek organisasi dalam konteks digitalisasi pelayanan desa belum optimal, hal ini tercermin dari kurangnya pemahaman aparat di Kantor Desa Haju Ngendong terkait digitalisasi pelayanan desa.
3. Aspek sosial masyarakat desa sangat antusias menginginkan adanya digitalisasi dalam pelayanan desa karena memudahkan warga desa untuk mengakses pelayanan desa dan memungkinkan keterbukaan dalam pengelolaan anggaran dana desa.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gai, Ardiyanto Maksimilianus, Agung Witjaksono dan Riska R. Maulida.2020.Perencanaan dan Pengembangan Desa.Malang:CV.Dream Litera Buana.

Gunawan,I.2013.Metode Penelitian Kualitatif.Jakarta:Bumi Aksara.

Mamik.2015.Metodologi Kualitatif. Sidoarjo:Zifatama Publizer.

Wildan, Muhammad Alkiron.2021.Manajemen Big Data, Artificial Intelligence Human Resources Management Dan Era Inovasi Ekonomi Baru.Yokyakarta:Nas Media Pustaka

Ainiyah,R.*dkk.2021.PENGEMBANGAN DESA DIGITAL SEBAGAI UPAYA MENGANGKAT POTENSI LOKAL DESA KARANGREJO:Jurnal Agro Dedikasi Masyarakat,2(2),13-18*

Abbas, Roba & Katina Michael,2023,Sisio-Technical Teory: A Review. In S.Papangianndis(Ed), TheoryHub Book. Available at <http://open.ncl.ac.uk/> ISBN:9781739604400

Fitriansyah, *dkk.2021.* Desa Digital dan Literasi Keuangan Aparatur Desa: Studi Kasus Kabupaten Aceh Tamiang: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, 21(2),220-234.

Rokhman,Ali.2019. Desa di Era Digital: Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 7(2), 67-75

Konsep Digitalisasi Desa. 2022. <http://pendampingdesa.com/konsep-digitalisasi-desa>    
   
   
 