

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Desa merupakan unit pemerintahan paling dasar dalam struktur administrasi negara Indonesia yang memiliki peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik dan juga sebagai roda penggerak pembangunan di tingkat komunitas lokal (Fardani et al., 2021). Sebagai entitas pemerintah pada tingkat paling bawah dalam hierarki administrasi negara, desa menempati posisi strategis karena berinteraksi langsung dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat pada level bawah. Dalam konteks digitalisasi desa menjadi prioritas utama pemerintah dalam penerapan teknologi modern sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi tata kelola pemerintahan.

Digitalisasi desa Oro Oro Ombo diarahkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, mendorong keterlibatan aktif dalam proses perencanaan dan pengawasan pembangunan serta memperkuat ekonomi lokal melalui pemanfaatan platform digital SIDEDI sebagai sarana pemasaran produk-produk unggulan desa (Mamonto et al., 2022). Sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat desa berperan sebagai garda terdepan dalam implementasi program digitalisasi. Dengan adanya dukungan berupa pelatihan SDM, penyediaan akses teknologi serta penguatan infrastruktur desa memiliki potensi besar untuk menjadi katalisator transformasi digital yang mampu menghasilkan perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam konteks ini desa juga memainkan peran strategis sebagai jembatan antara pemerintah pusat dan masyarakat dalam mewujudkan visi Indonesia sebagai negara yang maju berbasis digital.

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan tugas serta kinerja birokrasi pemerintahan.

Sebagai elemen yang krusial pelayanan publik memiliki peran sentral dan mendapat perhatian dari berbagai pihak yang berkepentingan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Meskipun demikian penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah kerap menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang kompleks, ketidakpastian dalam hal waktu dan biaya yang pada akhirnya menghambat akses masyarakat terhadap layanan secara adil dan merata (Tirayoh & Waworundeng, 2023).

Kondisi ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap birokrasi sebagai pemberi layanan sehingga masyarakat mencari cara alternatif untuk mendapatkan pelayanan termasuk dengan memberikan biaya tambahan. Untuk mengatasi kondisi tersebut, diperlukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal, karena pelayanan publik adalah fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pejabat publik seperti yang tercantum pada Peraturan Wali Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021, contohnya adalah Desa Oro-Oro Ombo yang telah mengimplementasikan Sistem Desa Digital (SIDEDI) (Ichsanudin & Azizah, 2023).

Sistem Desa Digital (SIDEDI) yang diterapkan di Desa Oro-Oro Ombo pada dasarnya berlandaskan pada Peraturan Wali Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi pijakan normatif bagi transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan di tingkat daerah, namun fakta di lapangan mengatakan bahwasannya SIDEDI ini tidak bisa dikatakan sebagai sistem karena secara teknis SIDEDI hanya menyediakan layanan administrasi melalui websitem yang terhubung oleh google form. Sedangkan SIDEDI dapat dikatakan sebagai sistem apabila idealnya memuat banyak informasi kepada masyarakat.

SIDEDI di ciptakan dengan cakupan yang lebih sempit karena

hanya menyediakan layanan administrasi seperti pengajuan dokumen KK, perubahan nama dan tanggal lahir pada kartu keluarga, permintaan akta kematian dan dokumen lainnya. Adapun isi dari SIDEDI tersebut berupa tampilan mengenai informasi seputar desa Oro Oro Ombo baik dari segi potensi desa sebagai ajang branding desa maupun prestasi yang telah di raih oleh Desa Oro Oro Ombo. Layanan yang di sediakan oleh pihak perangkat Desa Oro Oro Ombo mencakup layanan sosial, ekonomi, pembangunan dan tentunya layanan administrasi, karena perangkat desa tidak hanya di bentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi administrasi tapi juga di bentuk untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat seperti permasalahan hak waris, ekonomi keluarga hingga perselisihan rumah tangga masyarakatnya.

Hingga saat ini tahun 2025 jumlah masyarakat yang telah mengakses SIDEDI hanya sekitar 27% atau berkisar 354 orang dari jumlah seluruh masyarakat yang terdata sebanyak 12.036, hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif dalam penerapan pelayanan administrasi berbasis digital karena rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan digital sebagai layanan administrasi disebabkan oleh cukup lambatnya respon yang di lakukan oleh pemerintah desa Oro Oro Ombo dalam merepons dokumen pengajuan yang masuk melalui SIDEDI. Seharusnya penerapan SIDEDI di tingkat desa idealnya memerlukan penguatan regulasi internal melalui pembentukan Peraturan Desa (Perdes) atau Peraturan Kepala Desa yang secara spesifik mengatur mekanisme operasional, pembagian kewenangan, perlindungan data serta prosedur layanan digital. Ketiadaan regulasi pada level desa berpotensi menimbulkan cacat administrasi, mengingat seluruh proses pelayanan publik yang dilakukan melalui platform digital membutuhkan legitimasi hukum yang jelas agar implementasinya tidak hanya sah secara administratif, tetapi juga akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Penyusunan regulasi desa

menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa penerapan SIDEDI berjalan sesuai prinsip legalitas, sekaligus mendorong kepastian prosedural dalam pelayanan publik berbasis digital di Desa Oro-Oro Ombo.

Berbagai informasi yang ditampilkan oleh SIDEDI sangat beragam, selain untuk pengurusan surat menyurat, juga mencakup aspek keuangan desa seperti grafik APBDes dan realisasi APBDes. Hal ini merupakan dampak positif transparansi dari penerapan sistem desa digital (SIDEDI), segala berita dan juga data-data yang ditampilkan oleh pemerintah desa kepada masyarakat secara terbuka, mudah diakses kapan saja dan dimana saja. Transparansi dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan informasi oleh jajaran pemerintahan yang dapat diakses oleh masyarakat (publik) (Kementerian Perindustrian, 2022). Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, tentunya akan lebih memudahkan masyarakat dalam menanggapi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Digitalisasi merupakan proses menyimpan semua informasi mulai dari teks, suara, gambar, atau multimedia dalam bentuk string elektronik yang terdiri dari bit nol dan satu. Desa merupakan sumber data paling akurat untuk pencarian data kependudukan (Lailiyah, 2022). Oleh karena itu, pengumpulan data penduduk, pengisian data dalam format yang sesuai, pengolahan data hingga penyampaian informasi data kependudukan kepada masyarakat harus dilakukan secara efektif dan efisien agar informasi dapat disampaikan dengan cepat dan akurat. Digitalisasi dalam hal pelayanan publik ini telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Batu (Perwali) terkait digitalisasi pelayanan desa Nomor 42 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Manfaat utama dari Sistem Desa Digital (SIDEDI) di Desa Oro-Oro Ombo mencakup peningkatan kecepatan pelayanan publik, di mana operator desa dapat dengan cepat melihat dan memproses permintaan surat yang diajukan oleh warga melalui website desa. Dengan informasi

digital ini warga desa dapat mengakses berita desa, pengumuman, agenda, dan laporan kinerja pemerintah desa kapan saja dan di mana saja (Purnomo, 2020). SIDEDI juga membantu pemerintah desa menjadi lebih transparan kepada warga, terutama terkait anggaran, di mana data anggaran yang diinput akan langsung ditampilkan di situs web desa. Selain itu, SIDEDI memudahkan warga desa untuk menyampaikan kritik, saran, dan aspirasi mereka melalui situs web desa, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan desa (A. Maulana & Pratama, 2023). Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan di desa. Data dan informasi yang dikelola dalam SIDEDI memungkinkan pemerintah desa untuk mengelola sumber daya dan potensi desa dengan lebih baik.

Kesiapan pemerintah desa (Pemdes) dalam mengimplementasikan sistem desa digital dengan cakupan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dengan jumlah tiga aparatur desa yang terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi desa digital (SIDEDI) meliputi Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan, Staff Keuangan dan Operator Media Desa, Keberadaan SDM yang terlibat dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam tersebut merupakan modal penting untuk kesuksesan implementasi (Mulyapradana et al., 2022). Kecukupan infrastruktur juga menjadi indikator kesiapan pemdes dalam menerapkan sistem desa digital (SIDEDI) seperti infrastruktur jaringan internet yang memadai, kelengkapan alat komunikasi seperti handphone, laptop atau komputer (PC). Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, Desa Oro-Oro Ombo memiliki potensi besar untuk berhasil dalam melaksanakan program inovasi SIDEDI, anggaran ini dapat digunakan untuk pengadaan perangkat keras, pemenuhan infrastruktur jaringan internet yang memadai, pemeliharaan sistem, dan pengembangan berkelanjutan dari SIDEDI (Ilhadi & Agusniar, 2023). Keberhasilan ini akan tercermin

dengan jelas seperti peningkatan efisiensi administrasi desa, surat dan dokumen yang dapat diproses dengan cepat dan tidak berbelit-belit, pelayanan publik yang efektif dan transparan, serta pengelolaan data yang lebih baik untuk perencanaan dan pengawasan pembangunan desa.

Dalam penerapan digitalisasi desa, masih terdapat hambatan, salah satunya adalah akses terhadap listrik dan internet. Tanpa listrik dan internet yang memadai, implementasi dan penggunaan teknologi digital menjadi sulit dan akan menghambat perkembangan desa Oro Oro Ombo dalam mencapai status digital yang optimal (PSPK UGM, 2020). Koneksi internet yang tidak stabil dan infrastruktur jaringan internet yang tidak memadai dapat menjadi hambatan serius. Desa Digital memerlukan koneksi internet yang cepat dan stabil untuk mendukung berbagai layanan digital. Minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang transformasi digital juga menjadi hambatan lain yang dihadapi dalam penerapan Desa Digital terutama bagi masyarakat dengan usia lanjut (Faozanudin et al., 2022). Pendidikan tentang penggunaan teknologi digital perlu diadakan untuk memungkinkan masyarakat memanfaatkannya secara optimal. Ini mencakup pemahaman tentang penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak, serta kemampuan untuk mengakses dan menggunakan berbagai layanan digital. Tantangan yang dihadapi oleh generasi yang lebih tua termasuk kesulitan dalam mengadopsi teknologi digital karena kurangnya pemahaman atau rasa tidak nyaman menggunakan teknologi tersebut.

Desa Digital perlu mengatasi tantangan dalam menerapkan kebijakan dan sistem yang efektif untuk melindungi data pribadi penduduk desa. Ini meliputi pengelolaan data yang aman, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi privasi yang berlaku (Kusmiyati et al., 2023). Desa Digital juga rentan terhadap ancaman keamanan siber seperti serangan peretasan dan hacker. Keamanan sistem dan data digital menjadi krusial untuk menjaga integritas dan keberlanjutan Desa

Digital. Diperlukan investasi dalam solusi keamanan siber dan pemahaman yang kuat mengenai praktik keamanan digital di kalangan masyarakat desa (Admin, 2024). Ketidakmemadainya sumber daya manusia, terutama di kalangan masyarakat desa, menunjukkan bahwa kemampuan mereka dalam mengoperasikan perangkat keras dan lunak yang terkait dengan teknologi digital masih terbatas. Literasi digital di kalangan masyarakat desa menjadi tantangan tersendiri terkait dengan penggunaan layanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah. Selain itu, hambatan budaya juga menjadi faktor yang signifikan karena warga desa masih lebih akrab dengan pelayanan secara manual daripada pelayanan publik melalui media digital.

Dalam konteks ini, kepala desa atau pemimpin di desa memiliki peran penting dalam mengubah mindset masyarakat terhadap layanan publik digital (Siti Marfu'ah et al., 2024). Kepala desa telah terbukti dapat meningkatkan adopsi teknologi informasi seperti website, blog, dan radio komunitas. Perubahan seringkali sulit diterima, sehingga dukungan internal, khususnya dari para pemimpin di desa, sangat penting untuk meyakinkan bahwa perubahan ini diperlukan demi meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keadilan sosial.

Untuk mengoperasikan Sistem Desa Digital (SIDEDI), diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki karakteristik dan keterampilan khusus agar sistem dapat berjalan secara efektif dan efisien (Khan, 2021). SDM harus memiliki pemahaman mendalam tentang teknologi informasi, termasuk penggunaan komputer, perangkat lunak, dan aplikasi khusus SIDEDI. Mereka juga harus mampu menangani masalah teknis dasar dan melakukan pemeliharaan rutin. Selain keterampilan teknis, SDM harus memiliki kemampuan administratif yang baik, seperti pengelolaan dokumen digital, pengarsipan data, dan penyusunan laporan. Kemampuan komunikasi yang baik juga penting untuk berinteraksi dengan masyarakat desa dan

pihak terkait lainnya. Kemampuan analisis data dan interpretasi untuk pengambilan keputusan yang informatif sangat diperlukan (Ambarsari et al., 2024). SDM juga harus memiliki keterampilan dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengelola proyek terkait SIDEDI, termasuk manajemen waktu, sumber daya, dan anggaran. Komitmen untuk terus belajar dan mengikuti perkembangan teknologi informasi, serta partisipasi dalam pelatihan berkala, juga sangat penting. SDM harus dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien, memiliki pemahaman yang kuat tentang etika dan keamanan data, termasuk perlindungan data pribadi warga desa. Mereka juga perlu memiliki adaptabilitas dan fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi serta mengimplementasikan pembaruan sistem dengan cepat (Fardani et al., 2022). Dengan SDM yang memiliki karakteristik dan keterampilan ini, pengoperasian SIDEDI dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan efektif, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi pemerintah desa dan masyarakat.

E-government, atau pemerintahan elektronik, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik serta mengelola pemerintahan dengan teknologi informasi dan telekomunikasi (Watrianthos et al., 2019). Tujuannya adalah meningkatkan kinerja pemerintah dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah untuk mencapai tata kelola yang baik. E-government dapat diterapkan pada lembaga legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyediakan layanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Sahputra et al., 2024). Secara konseptual, e-government bertujuan memberikan layanan melalui elektronik (e-service) seperti internet, jaringan telepon seluler, komputer, dan multimedia. Biasanya, e-government digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan serta menyediakan layanan yang transparan

dan memuaskan bagi masyarakat. Tujuan dari implementasi e-government ini adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan, dan ekonomis antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan bisnis, serta antar lembaga pemerintah.

Penerapan e-government di kantor Desa Oro-Oro Ombo sudah dilakukan, meskipun masih banyak hal yang perlu ditingkatkan baik dari segi SDM maupun infrastruktur elektronik dan jaringan (Lenak et al., 2021). Menurut Indrajit (2005) E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan transformasi dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi seperti internet, mobile, komputer, atau teknologi lainnya dimanfaatkan dalam e-government. Penggunaan digitalisasi inipun sudah diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (BPK, 2023).

Banyaknya program digitalisasi desa atau pelayanan publik berbasis digital namun demikian tidak semua penerapan yang menggunakan teknologi pelayanan publik berbasis digital itu berujung efektif dalam pelayanan publik, mayoritas desa di Indonesia sudah menerapkan sistem digitalisasi desa begitupun Desa Oro Oro Ombo. Namun beberapa Desa di Kota Batu tidak semuanya menerapkan digitalisasi Desa dengan maksimal, sebagian menerapkan sistem digital tersebut hanya sebatas formalitas karena adanya instruksi perwali Kota Batu dan berakhir mangkrak karena kurangnya SDM .

Berbeda dengan Desa Oro Oro Ombo yang telah menerapkan digitalisasi desa guna mewujudkan pelayanan publik berbasis digital secara optimal dalam segi SDM yang sudah kompeten, anggaran dan infrastruktur lainnya. Sehingga dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana Desa Oro Oro Ombo menerap Sistem Desa Digital (SIDEDI) untuk meningkatkan efektifitas dalam pelayanan publik.

Mengingat kondisi pelayanan publik di Desa Oro Oro Ombo masih diberlakukan juga dalam pelayanan publik secara manual dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat lanjut usia terhadap teknologi, yang artinya masyarakat belum sepenuhnya di alihkan kedalam pelayanan publik berbasis digital melalui SIDEDI ditengah kemajuan era digital saat ini. Penulis tertarik meneliti mengenai SIDEDI Desa Oro Oro Ombo karena penulis ingin melihat penerapan SIDEDI tersebut apakah perangkat desa Oro Oro Ombo sudah benar-benar siap melakukan penerapan Sistem Desa Digital (SIDEDI), dan juga penulis ingin melihat dampak dari penerapan SIDEDI terhadap masyarakat yang tadinya masyarakat menggunakan pelayanan publik manual dengan cara mendatangi kantor desa secara langsung sedangkan kini sudah beralih melalui Sistem Desa Digital (SIDEDI).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Penerapan Sistem Desa Digital (SIDEDI) Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Oro-Oro Ombo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui penerapan program sistem desa digital (SIDEDI) di desa Oro-Oro Ombo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini ingin memberikan gambaran terkait dengan refleksi e-government dan digitalisasi yang menggambarkan strategi pemerintah dalam menerapkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. E-government dan digitalisasi ini telah mempercepat proses administrasi dan memungkinkan interaksi melalui digital antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan masyarakat

dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan pembangunan. Secara teoritis implementasi e-government dan digitalisasi juga menunjukkan bagaimana teknologi dapat diterapkan dalam pemerintahan untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian terhadap tidak hanya relevan dalam konteks praktis pengembangan teknologi, tetapi juga mendukung nilai-nilai inti dari teori pelayanan publik dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa Oro-Oro Ombo dalam menerapkan sistem informasi desa digital (SIDEDI), yang akan meningkatkan efektivitas layanan administrasi dan penyampaian informasi terkait persyaratan pengajuan dokumen di desa Oro-Oro Ombo. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi kebijakan kepada pemerintah desa Oro-Oro Ombo dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan sistem desa digital (SIDEDI).

E. Definisi Konseptual

Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Teori "*The New Public Service*" yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000) menekankan pentingnya peran pemerintah sebagai pelayan warga negara, serta menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan harus benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori ini menyoroti tiga aspek utama yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Transparansi berarti pemerintah harus terbuka dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Akuntabilitas berarti pemerintah harus bertanggung jawab atas semua layanan yang diberikan, memastikan layanan tersebut memenuhi standar yang telah

ditetapkan. Partisipasi publik berarti melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan, mendengar, dan mempertimbangkan masukan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup semua upaya dan kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga dan memastikan mereka menerima layanan berkualitas. Oleh karena itu, New Public Service menyarankan agar pelayan publik tidak hanya memegang kekuasaan, tetapi juga bekerja sama dengan masyarakat dan menjadi mediator dalam menemukan solusi. Mereka juga harus mengubah peran mereka dalam proses tata kelola, berperan sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab, bukan sebagai pengusaha (R. B. Denhardt & Denhardt, 2000).

2. E-Government dan Digitalisasi

Menurut Richardus Eko Indrajit dalam bukunya "E-government In Action" (2005:5), E-government merupakan upaya menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan bersama dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan publik dari berbagai komunitas yang berkepentingan. Visi yang diusung harus mencerminkan visi kolektif dari para pemangku kepentingan, seperti meningkatkan produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kinerja pelayanan publik yang lebih baik, dan menjamin terselenggaranya pemerintahan yang demokratis. Karena visi tersebut berasal "Dari, Oleh dan Untuk" masyarakat di mana E-government dan digitalisasi ini diimplementasikan, pelaksanaannya sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. E-government dan digitalisasi merupakan sebuah upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

3. Sistem Desa Digital

SIDEDI (Sistem Desa Digital) adalah platform atau website berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk membantu desa dalam mengelola data dan administrasi secara efektif (D. Maulana, 2022). Dengan menggunakan SIDEDI, pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan transparansi dalam pengelolaan keuangan, serta mempercepat proses permohonan dokumen masyarakat. Sistem ini dirancang untuk memudahkan pemerintah desa dalam berbagai aspek, seperti pengelolaan keuangan, administrasi layanan kepada masyarakat, hingga pelaporan yang terintegrasi kepada pemerintah pusat.

SIDEDI menawarkan fitur utama termasuk manajemen data penduduk, pencatatan aset desa, perencanaan program pembangunan, dan pelaporan penggunaan dana desa. Selain itu, SIDEDI juga mendukung pengembangan ekonomi desa melalui pemasaran produk lokal secara digital dan memperkuat komunikasi antarwarga dengan memanfaatkan teknologi informasi.

4. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan (Nurul Azzahra Femica, 2022). Konsep efektivitas dalam pengelolaan website desa menyangkut sejauh mana situs web desa mampu memenuhi tujuannya sebagai sarana informasi publik, komunikasi dan partisipasi masyarakat dan layanan publik digital (Manaf et al., 2013). Website desa harus menyampaikan informasi, menyediakan layanan, dan membuka ruang partisipasi yang benar-benar dibutuhkan oleh warga, sehingga kontennya tidak sekadar formalitas, melainkan selaras dengan kebutuhan lokal yang nyata.

Di sisi lain, aspek keterjangkauan dan keteraksesan menjadi kunci, di mana situs harus mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk warga dengan koneksi internet terbatas atau kemampuan

digital yang rendah. Terakhir, website desa dikatakan efektif bila mampu memberikan dampak nyata, yaitu ketika masyarakat mengakses, memanfaatkan, dan merasakan kemudahan dari layanan yang disediakan seperti pengajuan surat online, pelaporan keluhan atau akses informasi pembangunan sehingga benar-benar mendukung tata kelola desa yang transparan, efisien, dan partisipatif.

F. Definisi Operasional

Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Administrasi Di Desa Oro Oro Ombo:

1. Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Administrasi Di Desa Oro Oro Ombo
Proses pengumpulan dan pepaduan data administrasi desa
 - a. Penyimpanan dan Pengelolaan informasi desa melalui SIDEDI
 - b. Perlindungan keamanan data SIDEDI
 - c. Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui SIDEDI
2. Efektivitas Penerapan SIDEDI dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Oro Oro Ombo
 - a. Peningkatan kapasitas dan kinerja SDM
 - b. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna
 - c. Keterlibatan stakeholder dalam SIDEDI

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena memberikan ruang bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena sosial dalam konteks alami dan kompleks. Menurut Creswell metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode sistematis yang bertujuan untuk menggambarkan, mengeksplorasi, serta memahami makna subjektif yang dikonstruksi oleh individu atau kelompok dalam kaitannya dengan isu-isu sosial (Creswell, 2019).

Penelitian ini akan berfokus kepada penerapan SIDEDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Oro Oro Ombo. Dengan melihat kualitas aparatur desa, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam implementasi SIDEDI, pengambilan data akan melalui tahap observasi, wawancara dan dokumentasi.

H. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari obyek peneliti aslinya yaitu pihak pertama di lapangan berupa wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber di Desa Oro Oro Ombo mengenai kebijakan atau instruksi tentang digitalisasi dan kesiapan pemerintah desa Oro Oro Ombo dalam menerapkan SIDEDI, serta menilai sejauh mana penerapan SIDEDI telah berjalan secara optimal. Hal tersebut digunakan untuk kelengkapan data dalam pembuatan laporan maupun hasil observasi, baik itu suatu kejadian ataupun hasil pengujian yang kemudian akan dituangkan peneliti pada hasil dan pembahasan dalam tulisan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung mengacu pada informasi yang diperoleh melalui media perantara bukti fisik, catatan, atau laporan yang tersimpan dalam arsip atau buku seperti:

- a. Rekap Data Pengguna SIDEDI: Berupa data penduduk yang telah menggunakan SIDEDI di setiap tahunnya selama penerapan SIDEDI.
- b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- c. Peraturan Wali Kota Batu (Perwali) Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE).
- d. RPJMDes dan RKPDes 2024

- e. Referensi jurnal terkait E-government dan Digitalisasi Pelayanan Publik.

I. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam penelitian kualitatif, teknik observasi merupakan metode strategis untuk menggali fenomena lapangan secara langsung dalam konteks alami. observasi dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, disesuaikan dengan tujuan serta tahapan penelitian . Untuk menjamin validitas data, perencanaan observasi perlu matang, mencakup pembuatan pedoman, pelatihan observer, pencatatan deskriptif (naratif) atau terstruktur, serta penggunaan triangulasi instrumen atau pengamat . Pencatatan melalui field notes bisa dilengkapi dengan rekaman audio atau video untuk menangkap interaksi secara menyeluruh dan meminimalkan bias pengamat

Penelitian ini dilakukan untuk melihat secara langsung penerapan sistem desa digital (SIDEDI). Bagaimana program SIDEDI dilapangan, termasuk pelaksanaan SIDEDI, penginputan data dan kepuasan masyarakat. Peneliti akan mengamati efek langsung dari program SIDEDI terhadap pelayanan publik mencakup efektifitas pelayanan publik di Desa Oro Oro Ombo. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati penerapan SIDEDI di Desa Oro Oro Ombo.

2. Wawancara

Dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai kondisi layanan administrasi di Kantor Desa Oro Oro Ombo. Kegunaan dari wawancara ini nantinya adalah agar peneliti mendapatkan data dan informasi yang akurat secara langsung dari narasumber yang telah diwawancarai seperti:

Tabel 1.1 Kebutuhan Data

No.	Subjek	Kebutuhan Data
1.	Kepala Desa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen kebijakan resmi penerapan SIDEDI (Perwali Kota Batu dan surat edaran) 2. Visi-misi Kepala Desa terkait digitalisasi 3. Anggaran dan alokasi dana desa untuk SIDEDI 4. Strategi pengawasan & evaluasi 5. Arahan terhadap perangkat desa dan warga
2.	Sekretaris Desa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal dan dokumentasi pelatihan SIDEDI 2. Metode sosialisasi (tatap muka, media online, papan informasi) 3. Tingkat partisipasi perangkat desa & warga 4. Hambatan administratif saat sosialisasi 5. Koordinasi antarperangkat desa dalam pelaksanaan
3.	Kasi Kesejahteraan dan operator SIDEDI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran dalam pelayanan publik berbasis SIDEDI 2. Integrasi SIDEDI dengan layanan kesejahteraan desa 3. Prosedur input dan validasi data masyarakat 4. Perubahan alur kerja setelah digitalisasi 5. Panduan teknis penggunaan SIDEDI 6. Prosedur backup & keamanan data 7. Waktu rata-rata pelayanan digital vs manual

Sumber: Data diperoleh peneliti

Dalam memperoleh data terkait penerapan digitalisasi melalui Sistem Informasi Desa Digital (SIDEDI) di Desa Oro-Oro Ombo peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan tiga informan kunci yang memiliki peran strategis dalam proses tersebut. Hasil wawancara pertama yaitu Kepala Desa yang

menjadi sumber utama kebijakan strategis yang mencakup dokumen formal seperti Peraturan Wali Kota Batu dan surat edaran terkait, visi-misi yang mendukung digitalisasi serta rincian anggaran dan alokasi dana desa untuk mendukung operasional SIDEDI. Selain itu, diperlukan data mengenai strategi pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program serta bentuk arahan yang diberikan kepada perangkat desa dan masyarakat sebagai upaya memastikan keterlibatan seluruh elemen dalam proses transformasi digital.

Dari aspek manajerial Sekretaris Desa memegang peran penting dalam penyediaan data terkait implementasi teknis dan administratif meliputi jadwal dan dokumentasi pelatihan SIDEDI, metode sosialisasi yang digunakan baik tatap muka, media daring, maupun papan informasi serta tingkat partisipasi perangkat desa dan warga. Informasi mengenai hambatan administratif yang muncul selama proses sosialisasi dan mekanisme koordinasi antarperangkat desa juga menjadi elemen krusial untuk dianalisis mengingat faktor ini berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program.

Sementara itu pada aspek operasional, Kasi Kesejahteraan dan operator SIDEDI memerlukan data yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Hal ini mencakup integrasi SIDEDI dengan layanan kesejahteraan desa, prosedur input dan validasi data masyarakat, serta perubahan alur kerja yang terjadi setelah penerapan digitalisasi. Selain itu informasi mengenai panduan teknis penggunaan aplikasi prosedur cadangan (*backup*) dan keamanan data serta perbandingan waktu rata-rata pelayanan digital dengan metode manual menjadi indikator penting untuk mengukur efisiensi dan efektivitas sistem. Dengan demikian kebutuhan data dari setiap subjek tidak hanya merefleksikan tanggung jawab fungsional masing-masing tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesiapan, tantangan, dan potensi keberlanjutan SIDEDI di tingkat desa.

3. Dokumentasi

Teknik pencarian data menggunakan data yang diambil dari media-media yang ada seperti buku, catatan, surat kabar tentang Sistem Desa Digital (SIDEDI) DI Desa Oro Oro Ombo. Penelitian ini menggunakan dokumentasi untuk mencari data dan dokumen yang dibutuhkan di dinas dan instansi terkait untuk kelengkapan penyusunan laporan mengenai judul yang telah dibuat.

Tabel 1.2 Dokumentasi Data

No	Sumber Data	Kebutuhan Data
1.	Laporan Tahunan SIDEDI	Tentang data penduduk atau data masyarakat yang telah melakukan layanan publik melalui SIDEDI.
2.	Kebijakan	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. 2. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021
3.	RPJMDes dan RKPDes.	Dokumen tentang biaya yang di anggarkan guna penerapan SIDEDI termasuk biaya pemeliharaan.
4.	Jurnal terkait E-government dan digitalisasi pelayanan publik.	Literatur yang mendukung penelitian mengenai SIDEDI

Sumber: Data diperoleh peneliti

4. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Desa Oro Oro Ombo, Kecamatan Batu, Kota Batu.

5. Subjek Penelitian

Subyek penelitian disini merupakan kunci (*Key Informant*) didalam penelitian ini. Dengan fokus pada penelitian tentang Analisis Pelaksanaan Sistem Desa Digital (SIDEDI) di Desa Oro-Oro Ombo. Adapun subjek penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 1.3 Subjek Penelitian

No	Subjek Penelitian	Alasan
1.	Kepala Desa	Merupakan struktur yang bertanggung jawab terhadap pemerintahan Desa termasuk Sistem Desa Digital (SIDEDI).
2.	Sekertaris Desa	Mengkoordinir penyusunan program dan pengendalian kegiatan.
3.	Kepala Seksi Kesejahteraan	Memiliki tanggung jawab dalam mengadakan pencacatan pengurusan kematian, kelahiran, pendataan tentang nikah, talak dan rujuk.

Sumber: Data diperoleh peneliti

J. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses mengolah informasi yang dikumpulkan selama penelitian dengan tujuan untuk menarik kesimpulan (Sofwatillah et al., 2024). Secara lebih rinci, analisis data melibatkan upaya menyusun dan menafsirkan data secara sistematis baik yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, maupun sumber lainnya agar data tersebut mudah dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada pihak lain. Menurut Miles dan Huberman (1994), proses analisis data meliputi tiga tahapan utama yang berlangsung secara simultan, yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis yang sedang berlangsung berdasarkan temuan di lapangan.

1. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan proses penting dalam analisis kualitatif, di mana peneliti menyeleksi, menyederhanakan data dengan membuang informasi yang tidak relevan agar lebih terarah pada fokus penelitian. Reduksi data dimulai sejak pengumpulan data dilakukan, kemudian peneliti merangkum hasil wawancara dan menyaring sesuai dengan kebutuhan peneliti khususnya terkait Penerapan Sistem Desa Digital (SIDEDI) guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik.

2. Penyajian Data

Data dapat disajikan melalui berbagai bentuk seperti narasi, grafik, tabel maupun bagan. Penyajian tersebut bertujuan untuk menata dan mengorganisasi data ke dalam pola hubungan tertentu, sehingga informasi dapat mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti memastikan bahwa hasil analisis yang diperoleh benar-benar merujuk pada tujuan penelitian, dengan tetap mengacu pada data yang telah di reduksi dan disajikan sebelumnya. Dalam konteks Penerapan Sistem Desa Digital (SIDEDI), tahap ini berperan dalam mencari makna data yang dikumpulkan, baik dari hasil interaksi masyarakat dengan petugas maupun evaluasi terhadap prosedur yang ada. Dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan dalam data yang terkumpul.

