



Implementasi Digital Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sukajaya Jawa Barat

Ika Widiastuti¹, Muhammad Junaid Kamaruddin²,
Muhammad Ridhwan³, Arie Soeti Yani⁴, Robert Edward⁵

Universitas 17 Agustus 1945

iwidiastuti86@gmail.com¹, Junaid.kamaruddin@uta45jakarta.ac.id²,
Muhammad.ridhwan@uta45jakarta.ac.id³, arisoetiyani@gmail.com⁴,
robert.edward.mm.mt@gmail.com⁵

Riwayat Artikel

Dikirim: 09-10-2025

Direvisi: 17-11-2025

Diterima: 12-01-2025

Abstract

The concept of digital government aims to help the government optimize service performance effectively and efficiently through the use of information and communication technology. The purpose of this study is to describe the implementation of digital services in public services in Sukajaya Village, Sumedang Regency, West Java Province, as an effort to improve the quality of public services. The research method used is descriptive qualitative. The results indicate that digital implementation in Sukajaya Village is still in the cataloging stage, which is the process of digital government as a communication link between the public and the government.

Keywords: Implementation, Digital Government, Public Services

Abstrak

Konsep digital government bertujuan untuk membantu pemerintah mengoptimalkan kinerja pelayanan secara efektif dan efisien sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan penerapan digital dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital di Desa Sukajaya masih dalam tahap katalogisasi yang mana merupakan proses pemerintahan digital sebagai hubungan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Kata Kunci: Implementasi, Digital Government, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aktivitas organisasi sektor publik melalui pemerintah digital (*digital-government*) (Irawati & Munajat, 2018). Hadirnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan untuk membantu pemerintah mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan dengan efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi baru yang dilaksanakan oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan akses publik yang lebih mudah ke dalam informasi dan layanan pemerintah, serta meningkatkan kualitas layanan (Pinggar & Salomo, 2020). Pemerintah membutuhkan transformasi digital

untuk melayani keperluan masyarakat dan kebutuhan ekonomi secara digital (Hadiono & Chandra, 2020).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 di Indonesia pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan inovasi pembangunan aparatur negara bagi pemerintah melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak lainnya.

SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kerjasama instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Untuk menyesuaikan struktur organisasi dan proses penyampaian layanan publik pemerintah daerah menggunakan teknologi digital (Pittaway & Montazemi, 2020). Pemerintah Gubernur Jawa Barat melaksanakan program JABAR DIGITAL SERVICE tahun 2019 yang didalamnya memiliki program Desa Digital. Program pemberdayaan dan peningkatan taraf hidup masyarakat desa melalui literasi digital, IoT, dan inovasi digital. Desa Digital bertujuan mewujudkan desa di Jawa Barat yang mandiri secara digital dan menerapkan digitalisasi dalam pemerintahan sehingga meningkatkan standar hidup masyarakatnya. Kabupaten Sumedang sebagai pemerintahan daerah yang sudah merespon program desa digital.

Sistem pelayanan publik di Desa Sukajaya dapat dilakukan secara online. Transformasi pelayanan publik di Desa Sukajaya menghasilkan hasil yang baik karena adanya peningkatan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Kenaikan IKM ini dikarenakan pelayanan yang sudah beralih ke digital. Saat ini beberapa pelayanan administrasi dapat dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* dengan *Quick Response* (QR) Code jenis pelayanan digital. Kepala Desa juga telah bisa memberikan tanda tangan elektronik, sehingga proses pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Setelah dilaksanakan wawancara Kepala Desa Sukajaya proses transformasi pelayanan mengalami beberapa masalah, seperti belum terintegrasinya layanan publik secara menyeluruh,

kurangnya pemahaman masyarakat dengan adanya transformasi digital, proses transformasi digital belum *complete*, beberapa layanan masih dilakukan dengan cara manual.

Dua faktor keberhasilan pemerintahan digital: (1) berfokus pada pelaksanaan inisiatif oleh lembaga pemerintah, dan (2) berfokus pada adopsi pemerintahan digital oleh warga negara dan pengguna lainnya (Gil- Garcia & Flores-Zúñiga, 2020). Transformasi digital merujuk tentang *e-government*, dan digital government yang saling berkaitan dan memiliki kesamaan tentang bagaimana sektor publik menggunakan TIK untuk meningkatkan pemberian layanan, mengubah proses dan budaya organisasi, serta dampaknya pada penciptaan nilai.

Untuk memahami transformasi digital dalam pemerintahan pusat maupun daerah perlu memperhatikan 3 (tiga) elemen yang dapat menjelaskan bagaimana dampak teknologi pada perubahan organisasi (Mergel et al., 2019) diantaranya *Using technology to transform service delivery*. Transformasi digital merupakan perubahan dalam mode penyampaian layanan, *Using technology to transform organizational culture and relationships with citizens*. Transformasi digital sebagai perubahan budaya yang harus terjadi, *Value creation as transformation outcome*. Transformasi digital menghasilkan pergeseran paradigma, dimana dalam sektor publik adanya kolaborasi dari pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen.

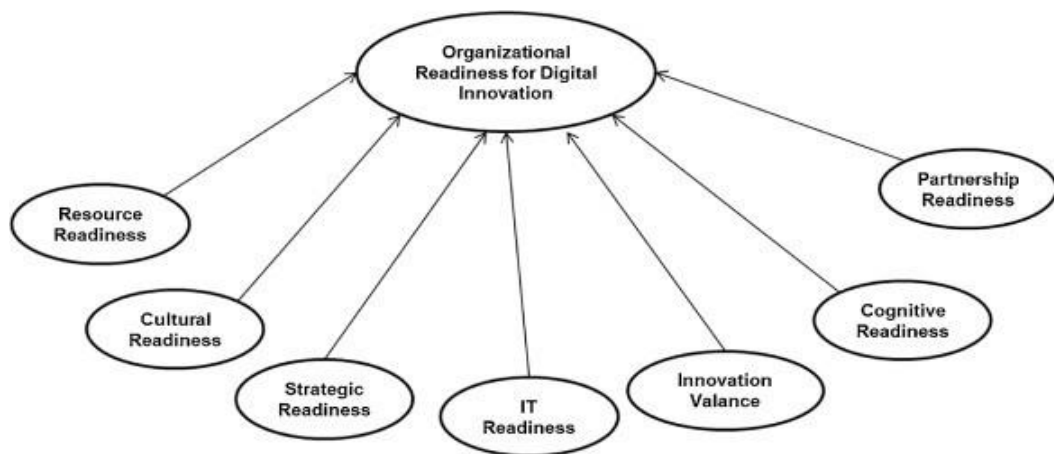
Penggunaan layanan pemerintahan digital sangat menentukan tingkat keberhasilan prakarsa pemerintahan digital (Layne & A, 2001). Pengembangan layanan pemerintahan digital yang baik dan mencapai tingkat penggunaan yang tinggi oleh warga adalah sama penting. Ini memetakan perkembangan *evolutioner* yang diantisipasi pemerintahan digital sepanjang dua dimensi. Yang pertama mengacu pada derajat kompleksitas teknologi dan organisasi dalam mode layanan pengiriman. Tingkat kedua integrasi yang terlibat diantara; di satu sisi, vertikal (negara bagian, tingkat lokal regional) dan lainnya lapisan horizontal (hubungan lateral antar tingkat) pemerintahan (Ian McLoughlin et al., 2013).

Digital government maturity model ini menggambarkan sejauhmana transformasi layanan publik dalam konsep *digital government* sudah terlaksana atau dalam tahapan apa. Model ini menggambarkan sejauh mana penerapan *digital government* antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah diharapkan melakukan adopsi praktik untuk mengakomodasi perkembangan dan hubungan kolaboratif yang dinamis di sekitar pemerintah (Ojo A & B, 2018).

Adanya *transformasi digital* menuntut kesiapan organisasi pemerintahan dan warga negara untuk mengikuti proses perubahan sebagai akibat dari digitalisasi. Dalam hal ini konsep

“kesiapan” atau “*digital readiness*” merupakan faktor yang sangat penting. Penerapan *digital government* pada level pemerintah pusat sampai daerah perlu memperhatikan beberapa aspek kesiapan dalam proses penyelenggaraanya. Kesiapan digital ini digunakan untuk mendorong bagaimana penerapan digital di tingkat daerah level Desa bisa diterapkan sebaik mungkin. Adanya kesiapan digital pada organisasi merujuk pada pendapat kesiapan digital organisasi menurut Lokuge dapat menjawab indikasi masalah dalam penelitian ini. Beberapa faktor untuk menilai kesiapan organisasi dalam proses digital dapat dilihat gambar berikut (Lokuge et al., 2019) yaitu:

Gambar 1
Model Kesiapan Digital Organisasi



Sumber : (Lokuge Sachithra, Sedera Darshana, Grover Varun, Dongming Xu 2019)

1. *Resource Readiness*

Kesiapan sumber daya telah digunakan untuk menekankan fleksibilitas sumber daya untuk memfasilitasi kebutuhan digital. Kesiapan sumberdaya didefinisikan sebagai fleksibilitas dari keuangan, teknologi, dan sumber daya manusia yang menjadi fondasi di mana inovasi digital dapat diwujudkan. Tiga ukuran yang diturunkan kesiapan sumberdaya ini meliputi: sumber daya keuangan yang fleksibel, sumber daya manusiadan sumber daya infrastruktur yang fleksibel.

2. *IT Readiness*

Kesiapan IT diartikan sebagai kekuatan TI untuk memfasilitasi inovasi digital. Tiga langkah-langkah dikembangkan untuk mengukur kesiapan IT, menggunakan stabilitas sistem ketersediaan teknologi digital dan stabilitas infrastruktur TI

3. *Cognitive Readiness*

Kesiapan kognitif diartikan sebagai kekuatan basis pengetahuan dalam suatu organisasi dalam memfasilitasi digital. Tiga ukuran dikembangkan untuk mengukur kesiapan kognitif menggunakan instrumen yang diadaptasi untuk mengukur pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan beradaptasi karyawan.

4. *Partnership Readiness*

Kesiapan kemitraan didefinisikan sebagai afiliasi pemangku kepentingan eksternal dengan inovasi digital organisasi, yang dikaitkan dengan tiga jenis kemitraan yang diperlukan untuk inovasi digital. Kesiapan kemitraan mencakup tiga ukuran: hubungan vendor TI kesiapan hubungan dengan konsultan manajemen dan kesiapan untuk menjalin kemitraan dengan pelanggan atau vendor.

5. *Innovation valance*

Konsep valensi inovasi diadaptasi dari konsep valensi perubahan. Kelambu inovasi mengukur kepositifan para pemangku kepentingan terhadap inovasi digital. Ini menyinggung tentang sikap, motivasi, dan pemberdayaan yang dimiliki karyawan untuk inovasi digital, Tiga ukuran dikembangkan untuk mengukur perubahan valance menggunakan sikap karyawan dan pemberdayaan

6. *Culture readiness*

Kesiapan budaya diartikan sebagai kekuatan nilai inti organisasi yang memfasilitasi inovasi digital. Budaya organisasi disorot sebagai faktor penting untuk setiap inovasi. Tiga ukuran digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang budaya: berbagi ide di tempat kerja yang terhubung desentralisasi budaya pengambilan keputusan dan penghindaran risiko.

7. *Strategic Readiness*

Kesiapan strategis didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas manajerial yang dilakukan organisasi untuk memfasilitasi inovasi digital. Kesiapan strategis memberikan pengetahuan yang mengkomunikasikan rencana tindakan dan membentuk pedoman kepatuhan

dalam inovasi digital. tiga ukuran dikembangkan dan dimasukkan ke dalam model apriori: kejelasan tujuan, relevansi dan komunikasi strategi

\

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan (Creswell, 2019). Metode pendekatan deskriptif kualitatif sangatlah tepat dalam penelitian ini, karena menganalisa faktor-faktor yang berkaitan dengan objek penelitian dengan penyajian data secara mendalam terhadap objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam yang bertujuan untuk memperoleh pendapat dari informan (Creswell, 2019). Selain itu penelusuran berbagai literatur yang relevan dan sumber data sekunder.

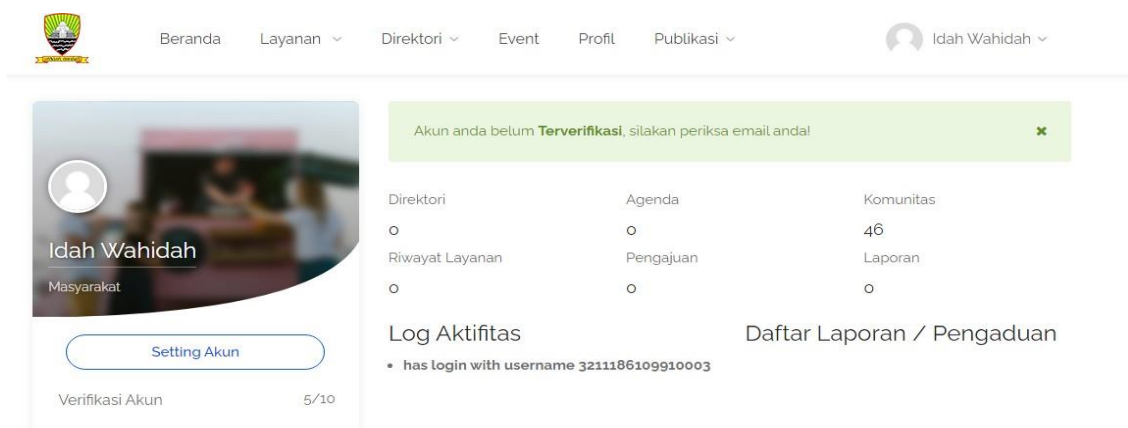
Hasil dan Pembahasan

Transformasi Digital di Desa Sukajaya

Transformasi digital di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang dengan memperhatikan tiga elemen penting. Pertama, menjelaskan upaya yang dilakukan bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien dikenal dengan *digital government*. Desa Sukajaya sudah mengupayakan proses pelayanan yang mudah, efektif dan efisien yang diberikan kepada masyarakat, dimana beberapa layanan berbasis digital memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses layanan tidak harus datang ke Kantor Desa. Beberapa layanan yang diberikan seperti SKCK, SKTM, Keterangan Usaha, Domisili Penduduk, Pindah Kewarganegaraan. Web Desa Sukajaya dengan alamat <https://desasukajaya.sumedangkab.go.id/>, sehingga masyarakat selalu mendapatkan update informasi dimanapun dan kapanpun.

Gambar 2

Pelayanan Desa Sukajaya Melalui Website



Sumber: <https://desasukajaya.sumedangkab.go.id/layanan#>

Elemen kedua menekankan adanya sebuah budaya baru melalui digitalisasi, Desa Sukajaya sudah mengubah struktur dan budaya organisasi lama dengan menyesuaikan tuntutan era 4.0. Misalnya koordinasi RT dan RW di Desa Sukajaya sudah melalui *WA Group* dan *Virtual Meeting*, bahkan untuk tandatangan kepala Desa sudah menggunakan tandatangan secara elektronik.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dimana masyarakat masih memilih layanan secara konvensional dan ada beberapa layanan mengharuskan masyarakat tetap datang ke kantor Desa. Ketiga, adanya *transformasi digital* di Desa Sukajaya menggeser paradigma baru dimana peran pemerintahan menjembatani kepentingan masyarakat dan pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang.

Adanya Website Desa selain menjadi media informasi Desa, juga sebagai perantara kepentingan masyarakat yang terintegrasi dengan beberapa pihak baik pemerintahan ataupun sektor swasta. Budaya organisasi masih perlu beradaptasi melalui pengetahuan, keterampilan dan kemampuan menyikapi tuntutan transformasi digital.

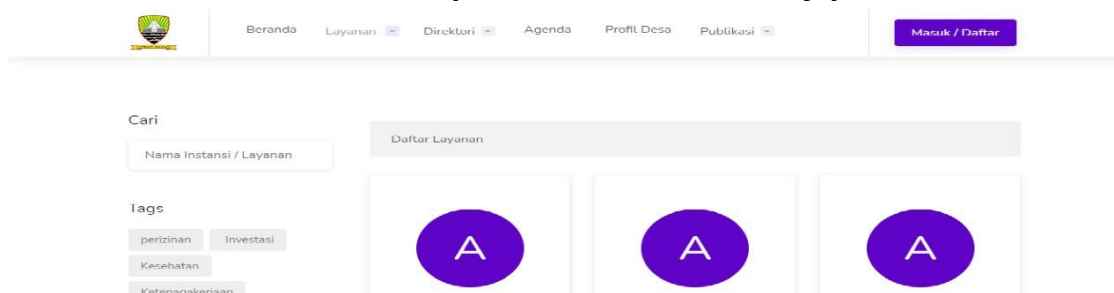
Digital government maturity model Desa Sukajaya masih dalam tahap katalogisasi proses *digital government* sebagai hubungan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintahan. Dalam tahap ini segala bentuk informasi pengumuman diposting dalam bentuk digital. Desa Sukajaya mengutamakan website sebagai media informasi terkait kegiatan pembangunan dan pemberdayaan, SAKIP Desa, SID dan APBDes.

Kemudian web Desa Sukajaya memberikan informasi penting untuk masyarakatnya di

berbagai bidang. Dalam membangun koordinasi dengan RT dan RW menggunakan WA Group. Saat ini website sudah bisa mengakomodir kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan karena memberikankemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah (Akbar et al., 2019). Berikut gambar website Desa Sukajaya sebagai bentuk media informasi dan katalogisasi dalam tahapan *digital maturity model* :

Gambar 3

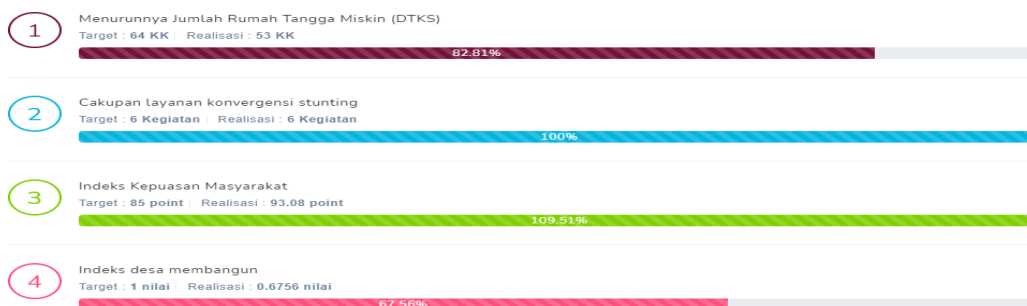
Daftar Informasi Layanan Website Desa Sukajaya



Sumber : <https://desasukajaya.sumedangkab.go.id/daftarlayanan>

Gambar 4

informasi E-SAKIP dan E-ABPDe



Sumber : <https://desasukajaya.sumedangkab.go.id/sakip>



Strategi Desa Sukajaya Melaksanakan Inovasi Digital

Adapun faktor yang mempengaruhi kesiapan inovasi digital sebagai berikut:

- 1) *Resource Readiness*, Sumber daya manusia menjadi faktor pendukung dan penghambat sebuah desa dalam membangun desa digital dan menjaga keberlangsungannya (Rokhman & Bahtaruddin, 2019). Namun pada faktanya kesiapan sumber daya Desa Sukajaya masih kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari keuangan, teknologi dan sumber daya manusia.
- 2) *IT Readiness*, IT merupakan paling penting dalam inovasi digital, IT sebagai pendukung atau fasilitas dalam menghadapi disrupsi dalam pelayanan yang diselenggarakan pemerintah (Padjadjaran, 2018). Website Desa Sukajaya digunakan untuk media informasi Desa Sukajaya. Stabilisasi sistem teknologi digital sudah tersedia dengan baik, mengingat di Desa Sukajaya sudah menggunakan server, wifi yang bisa diakses oleh siapapun dengan kecepatan internet cukup baik.
- 3) *Cognitive Readiness*, kesiapan kognitif sangat penting karena berpengaruh besar terhadap proses adaptasi dalam melakukan inovasi digital. Kepala Desa sebagai pimpinan selalu memberikan pemahaman terkait pentingnya teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahannya.
- 4) *Partnership Readiness*, kemitraan yang dibangun oleh Desa Sukajaya dengan pemerintah daerah dalam upaya membangun kerja yang bersinergi berbasis digital dan melaksanakan visi Desa Sukajaya yaitu masyarakat mampu menguasai IPTEK.
- 5) *Innovation valance*, inovasi digital yang dilakukan Desa Sukajaya memberikan dampak yang cukup positif bagi pemangku kepentingan. Kerjasama yang dilakukan dengan beberapa pihak memberikan kebermanfaatan bagi pembangunan Desa dan pemberdayaan masyarakat.
- 6) *Culture readiness*, dalam pelaksanaan inovasi digital masih pada tahap sosialisasi, dimana peran masyarakat masih belum terlihat untuk beradaptasi dengan pelayanan digitalisasi. Dikarenakan Desa Sukajaya saat ini belum mengeksekusi secara maksimal program transformasi digital.
- 7) *Strategic Readiness*, aktivitas manajerial untuk memfasilitasi inovasi digital masih belum terbangun dengan baik, belum adanya pedoman atau petunjuk teknis pelaksanaan transformasi digital dan belum terealisasi dengan optimal. Penting adanya SOP yang dibuat

oleh Desa Sukajaya karena dapat membangun pemahaman dan mengkomunikasikan rencana penyelenggaraan pemerintahan lebih efektif dan efisien.

Kesimpulan

Di dalam implementasinya website Desa Sukajaya masih digunakan sebagai media informasi. Website Desa Sukajaya di dalam membangun pelayanan penyelenggaraan pemerintahan dapat dilakukan dengan mudah, efektif dan efisien.

Sulitnya mengubah struktur dan budaya organisasi lama, sosialisasi yang tidak maksimal berpengaruh pada kurangnya partisipasi masyarakat dalam kesiapan inovasi digital. Selain itu faktor yang mempengaruhi perkembangan paradigma baru Desa Sukajaya diantaranya visi, kepemimpinan, dukungan top manajemen, dan kultur organisasi.

Resource readiness, IT readiness, cognitive readiness, partnership readiness, innovation valance, culture readiness, dan strategic readiness merupakan factor yang harus disiapkan oleh Desa Sukajaya dalam mengoptimalkan inovasi digital

Daftar Pustaka

- Ahmad, M. (2020). Senantias. *Implementasi Transformasi Digital Kementerian Agraria Untuk Peningkatan Pelayanan Publik*, 1–10.
- Akbar, M. F., Jaya, F. H., & Putubasai, E. (2019). Implementasi Website Desa Dalam Pemberian Pelayanan Informasi Pembangunan (Studi Pada Desa Hanura Kecamatan Teluk Pondan Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 1(1), 42–51.
- Anggita Doramia Lumbanraja. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.14710/Alj.V3i2.220-231>
- Creswell W. John. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif Dan Campuran* (Iv). Sage.
- Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards A Comprehensive Understanding Of Digital Government Success: Integrating Implementation And Adoption Factors. *Government Information Quarterly*, 27(4), 1–15. <https://doi.org/10.1016/J.Giq.2020.101518>
- Hadi Krisnho, Listiano, A., & Taqwa Sihidi Irahad. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal Of Government And Civil Society*, 4(1), 114–129. <https://doi.org/10.31000/Jgcs.V4i1.2438>
- Hadiono, K., & Chandra, R. (2020). *Menyongsong Transformasi Digital* (Pp. 81–85). Proceeding Sendiu.

- Ian Mcloughlin, Wilson, R., & Mike Martin. (2013). *Digital Government At Work A Social Informatics Perspective* (1st Ed.). Oxford University Press.
- Irawati, I., & Munajat, E. (2018). Electronic Government Assessment In West Java Province, Indonesia Ira. *Journal Of Theoretical And Applied Information Technology*, 96(2), 1–17.
- Layne, K., & A, J. L. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(1), 1–15.
- Matthew B. Miles, Huberman, Michael, & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis* (H. Salmon (Ed.); 3rd Ed.). Sage.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results From Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Ojo A, A., & B, S. M. (2018). Deploying Governance Networks For Societal Challenges. *Government Information Quarterly*, 35(4), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.001>
- Padjadjaran, U. (2018). *Menguatkan Desa Dengan Teknologi Digital*. <https://www.unpad.ac.id/2018/09/menguatkan-desa-dengan-teknologi-digital/>.
- Peraturan Presiden Nomor 95, 1010 (2018).
- Pinggar, H., & Salomo, R. V. (2020). Readiness Of Digitalization Services For Electronic-Based Government Systems In Agency For The Assessment And Application Of Technology (Bppt). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi Restorika*, 6(1), 1–13.
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-How To Lead Digital Transformation: The Case Of Local Governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Rokhman, A., & Bahtaruddin. (2019). Model Keberlanjutan Desa Digital Berbasis Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Desa Dermaji Kecamatan Lumbir Kabupaten Banyumas. *Pengembangan Sumber Daya Perdesaan Dan Kearifan Lokal Berkelanjutan Ix*, 1–7.
- Sumedang, T. (2021). *Profil Desa Sukajaya*. <https://sumedangtandang.com/direktori/detail/desa-sukajaya.htm>.
- Watrianthos, R., Nasution, A. P., & Saifullah, M. (2019). Model E-Government Pemerintahan Desa. *Majalah Ilmiah Unikom*, 17(1), 1–8.