

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA LOA DURI
ILIR KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA**

Elvira Maatang, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Elvira Maatang

NIM : 1902016048

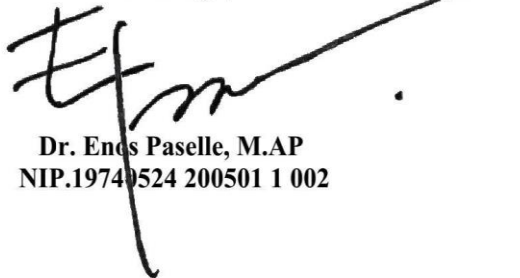
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 November 2023

Pembimbing I,



Dr. Endang Paselle, M.AP
NIP.19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 138-148	

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA LOA DURI ILIR KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Elvira Maatang ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (digides) di desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dan mengidentifikasi faktor penghambat menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu Support/dukungan, capacity/kapasitas, value/manfaat serta faktor penghambat penerapan inovasi pelayanan publik. Key informan yaitu Kepala Desa Loa Duri Ilir kemudian informan yaitu Sekretaris Desa Loa Duri ilir, Kasih pelayanan dan Masyarakat pengguna aplikasi digides. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dokumentasi dengan Teknik analisis data model interaktif. Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digides dilihat dari elemen support/dukungan sudah terlihat dukungan penuh dari Kepala Desa Loa Duri Ilir dan dukungan suprastruktur dari pemerintah pusat hingga daerah, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Desa Loa Duri Ilir. elemen capacity/kapasitas yaitu sumberdaya manusia yang mengelola aplikasi Digides harus ditingkatkan melalui pelatihan dan sumberdaya infrakstruktur telekomunikasi di Desa Loa Duri Ilir sudah memadai terlihat dan ketersediaan sumberdaya finansial ini sudah terlihat dari di anggarkannya melalui APBDes dan ADD. Selanjutnya indikator value/nilai yaitu manfaat yang didapatkan yakni hemat biaya, waktu dan tenaga. Untuk faktor penghambat belum adanya suatu SOP yang mengatur dengan jelas. Terbatasnya sumberdaya manusia dibidang teknis aplikasi Digides, serta kurangnya sosialisasi aplikasi Digides kepada masyarakat, masih seringnya terjadi pemadaman listrik, serta gangguan sistem dari pusat/Provider Digides.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Digides*

Pendahuluan

Memasuki era globalisasi yang dirasakan hampir di semua lini kehidupan saat ini yang menggunakan teknologi, mulai dari hal pengetahuan, budaya, ekonomi dan lain-lainnya semua di mudahkan dengan penggunaan teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju membuat sesuatu

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: elviramaatang126@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

hal yang dulunya sulit di jangkau menjadi sangat mudah dalam hal mendapatkan informasi, berkomunikasi dan lebih efektif dan efisien. Hal ini merupakan tantangan baru bagi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan publik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 yaitu mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional menjadi misi pembangunan nasional, bahwa pemerintah harus terus meningkatkan profesionalisme aparatur negara sehingga dapat menjadi organisasi yang efektif, akuntabel, berkinerja tinggi dengan penggunaan sumber daya yang efisien.

Dalam dunia modern saat ini, inovasi di perlukan pada setiap instansi pemerintah dalam memberikan layanan namun tidak hanya pada pemerintah pusat, namun juga di perlukan oleh pemerintah di tingkat desa. Pemerintah desa khususnya, dituntut untuk berinovasi dalam penyediaan pelayanan publik. Karena pelayanan publik adalah pembuka jalan dalam membangun hubungan baik dengan pemerintah desa dan masyarakat. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Pasal 86 mengenai Desa menyebutkan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah membentuk sistem informasi desa dan sistem informasi desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan bisa diakses oleh masyarakat desa dan seluruh stakeholder.

Untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi yang ada di desa, desa kini harus mampu menggunakan teknologi digital. Hadirnya aplikasi Digides akan membantu mempercepat akses pada Sistem Informasi Desa dan digitalisasi administrasi pada pelayanan publik yang transparan dan cepat sesuai dengan UU Desa Tahun 2014, Sehingga berkontribusi aktif dalam pembangunan desa itu sendiri sebagai media publikasi dalam membuka informasi mengenai potensi desa kepada masyarakat, menghemat waktu, menghemat anggaran, sebagai media dalam menyampaikan aspirasi, permasalahan dan hasil implementasi sistem informasi kepada pemerintah dengan lebih cepat, dan memudahkan para investor dan pelaku usaha untuk menanamkan modal dan memasarkan usahanya kepada masyarakat melalui konten iklan desa yang mudah diakses oleh semua kalangan.

Hadirnya inovasi berbasis aplikasi Digides untuk membantu fungsi dan tugas yang ada di kantor desa yaitu pelayanan administrasi seperti surat menyurat, web profil, pasar desa, dan bantuan sosial seperti menyimpan dan mengelola data penerima bantuan sosial yang ada pada aplikasi yang dapat masyarakat akses di playstore pada handphone android sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai macam fitur yang tersedia pada aplikasi Digides.

Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemui beberapa masalah yaitu masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi Digides secara keseluruhan dan kurangnya keaktifan aparatur desa dalam menggunakan aplikasi digides terutama dalam mengupdate informasi-infirmasi ke dalam setiap fitur di

aplikasi digides. Oleh karena itu aplikasi Digides belum dapat dikatakan efektif dan efisien dalam penerapannya sehingga sangat perlu ditingkatkan agar berjalan dengan semestinya.

Kerangka Dasar Teori

Organisasi

Organisasi dimaknai sebagai kumpulan orang (*group of groups*) yang saling bekerja sama untuk menggapai tujuan bersama (*common goal*). Organisasi menurut Stephen P. Robbins dalam Siregar (2012) merupakan suatu unit sosial yang sengaja dibentuk dalam jangka waktu yang cukup lama, terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama dan berkoordinasi, memiliki pola kerja terstruktur tertentu, dan berbagi tujuan secara bersama, atau didirikan untuk mencapai seperangkat tujuan yang telah dicanangkan, bahwa tujuan yang diinginkan oleh setiap anggota organisasi tidaklah berbeda dengan suatu tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi itu sendiri, asumsi ini disesuaikan pada asumsi tujuan didirikannya suatu organisasi agar anggotanya menggapai tujuannya.

Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok pemerintah, karena pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan kepentingan masyarakat. Menurut UU Nomor 25, Tahun 2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1) Pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara dan penduduk untuk barang, jasa dan/atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Sedangkan Moenir (2006) berpendapat mengenai pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dijalankan oleh individu atau kelompok sistem, cara, dan prosedur tertentu untuk mencukupi kebutuhan orang lain. Terselenggaranya kegiatan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat mencakup berbagai hal yang berkaitan dengan setiap kepentingan masyarakat.

E-Government

Perkembangan teknologi komunikasi saat ini telah mengubah paradigma komunikasi dominan yang selama ini dianggap hanya satu arah antara pemerintah dan masyarakat. Kemajuan teknologi komunikasi juga memperluas peluang terjadinya komunikasi dua arah, antara masyarakat dan pemerintah. Bank Dunia (2001) mendefinisikan *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi pada instansi-instansi pemerintahan seperti *Wide Area Networks*, *mobile computing*, penggunaan internet adalah untuk menjangkau dan membangun hubungan dengan masyarakat. Sedangkan definisi *E-Government* menurut Hassna dan Admad (2006) adalah cara baru bagi pemerintah dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih inovatif, penerapan aplikasi berbasis web,

dan untuk memfasilitasi akses layanan dan informasi bagi setiap masyarakat dan pelaku usaha. Keberadaan E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas hubungan pemerintah dengan aktor non-pemerintah. Ada empat jenis hubungan e-government:

- 1) *Government to Citizen* (G-to-C) adalah jenis *E-Government* yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan layanan online kepada masyarakat menggunakan teknologi informasi, dan untuk lebih mengaktifkan dan mengembangkan hubungan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi bepergian ke instansi pemerintah untuk menerima layanan dan dapat menggunakan aplikasi, website, SMS dan teknologi lainnya (Indrajit, 2004).
- 2) *Government to Business* (G-to-B) berkomitmen untuk melayani dunia usaha dan industri dalam berinteraksi dan berhubungan dengan instansi pemerintah, seperti pengurusan izin usaha, pelaporan wajib pajak, dan pendaftaran perusahaan. Di dalam pemerintahan juga terdapat proses bisnis, salah satunya adalah pengadaan barang dan jasa yang disebut *e-Procurement*. Sistem *e-Procurement* adalah pasar online yang menghubungkan penjual (*supplier*) dan pembeli (instansi pemerintah) yang dikenal sebagai *e-Marketplace*.
- 3) *Government to Government* (G-to-G) adalah interaksi sehari-hari antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya untuk memfasilitasi kerjasama antar negara, komunitas, bisnis, industri, dan lainnya dalam menjalankan urusan yang berkaitan dengan proses politik, layanan publik, manajemen perdagangan, dll.
- 4) *Government to Employee* (G-to-E) merupakan tipe *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan etos dan kinerja lembaga nasional yang melayani masyarakat di lembaga pemerintah.

Inovasi

Inovasi diartikan sebagai suatu perubahan yang terencana dan sistematis dengan menggunakan teknologi serta penggunaan struktur dan infrastruktur baru di lingkungan instansi/organisasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan rekayasa yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis dari nilai dan konteks keilmuan baru atau cara-cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi. Menurut Hills dan Suryana dalam Hadiyati (2011) mendefinisikan Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang diakui oleh individu atau entitas pengguna lain sebagai hal baru dan sebagai kemampuan menggunakan kreativitas untuk memecahkan masalah serta meningkatkan dan memperkaya kehidupan, hal ini diakui sebagai sebuah peluang.

Menurut Rogers, atribut inovasi adalah kecepatan penerimaan masyarakat terhadap inovasi yang dipengaruhi oleh karakteristik itu sendiri, dan mencakup lima atribut inovasi, antara lain Yogi (2008):

- 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), suatu karakteristik yang melekat pada suatu inovasi yang membedakannya dari yang lain dalam hal ekonomi, sosial, kesenangan, kepuasan atau sebaliknya dianggap memiliki keunggulan jika memiliki nilai kebaruan. Inovasi harus dapat memberikan manfaat bagi penerima inovasi. Inovasi menyebar dengan cepat ketika dapat memberikan manfaat bagi pengguna atau penerima layanan inovasi.
- 2) *Compatibility* (Kesesuaian) yaitu suatu inovasi harus sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Salah satu contohnya adalah bagaimana inovasi yang ada sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Jika inovasi tersebut menyimpang dari kebutuhan masyarakat, tentunya tidak akan diterima dengan baik oleh masyarakat dan akan menghambat penerimaan inovasi tersebut.
- 3) *Complexity* (Kerumitan) adalah sejauh mana, menurut aturan, inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima inovasi. Inovasi menyebar dan diadopsi dengan cepat jika inovasi tersebut tidak rumit dan mudah dipahami.
- 4) *Triability* (Kemungkinan dicoba) yaitu suatu inovasi dapat diterima hanya jika telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi yang lebih lama.
- 5) *Observability* (Kemudahan diamati) merupakan tahap evaluasi dari proses inovasi yang telah dijalankan. Terkait dengan pola pikir masyarakat yang berkembang dengan pesatnya perkembangan zaman, masyarakat cenderung lebih terbuka terhadap perubahan yang terjadi, sehingga lebih mudah untuk memasukkan gagasan baru ke dalam sistem sosial yang berkembang.

Aplikasi Digidis

Digital Desa yang disingkat Digidis merupakan brand dengan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi untuk pelayanan publik dan percepatan pembangunan ekonomi. Digidis saat ini fokus pada tiga aspek dalam melayani institusi pemerintahan desa. Tiga aspek layanan tersebut adalah peningkatan kecepatan kerja, peningkatan kualitas data dan layanan, serta peningkatan penyebaran informasi kepada masyarakat. Secara sederhana, aplikasi Digidis merupakan upaya peralihan pekerjaan administrasi dan pengelolaan kantor desa yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini beralih ke pengelolaan digital. Sehingga dapat memudahkan perangkat desa dalam menjalankan pekerjaan pemerintahan desa, serta dapat dipantau secara real time dan lebih transparan di perangkat lain.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (Digidis) adalah suatu ukuran keberhasilan dalam menerapkan inovasi dalam pelayanan publik di pemerintahan desa dengan

menggunakan *smartphone* guna mempercepat dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang dilihat dari tiga indikator yang terdiri dari *Support/dukungan*, *Capacity/Kapasitas*, dan *Value/Manfaat* yang di rasakan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Digides yang terdiri dari 3 indikator yaitu *Support/dukungan*, *Capacity/kapasitas*, dan *Value/manfaat*.
2. Faktor penghambat penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa (Digides) di Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer merupakan keterangan atau data yang didapatkan dari observasi, dokumentasi dan wawancara dari *key informan* yaitu Kepala Desa Loa Duri Ilir Ilir, informan yaitu Sekretaris Desa Loa Duri Ilir dan Kasih Pelayanan, dan informan tambahan yaitu Masyarakat pengguna aplikasi Digides menggunakan teknik *accidental sampling*. Kemudian, terkait data sekunder, merupakan bukti yang dikumpulkan peneliti dari seluruh dokumen dan laporan yang memuat informasi tertulis seperti laporan historis yang tersusun dalam data-data yang mendukung dari buku-buku atau jurnal yang sudah di publikasi. Setelah itu, data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Milles, Huberman, dan Saldana (2014)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) di Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

a. Support/Dukungan

Berdasarkan hasil kajian *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006), dari elemen terpenting yaitu Unsur Pendukung yang harus pemerintah miliki yaitu kemauan berbagai tingkatan aparatur sipil negara dan politisi untuk terlibat secara serius dalam penerapan konsep *e-Government*. Dukungan yang diberikan pemerintah harus menjamin kelancaran implementasi *e-Government* (Irawan, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa *support/dukungan* dalam penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi digital desa sudah sesuai dengan *support/dukungan* yang di maksud dari hasil dalam kajian *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006) yang dimana dukungan dan komitmen dari Kepala Desa Loa Duri Ilir hal tersebut terbukti melalui Perjanjian Kerjasama oleh Pemerintah Desa Loa Duri Ilir dan PT.Digides.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, pembangunan desa yaitu suatu usaha dalam meningkatkan kesejahteraan di desa dan mutu hidup masyarakat. Pembangunan di desa memuat empat hal penting, yaitu penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan dalam pembangunan desa, memberdayakan masyarakat desa, dan pembangunan masyarakat desa. Terdapat dukungan suprastruktur yaitu UU Desa yang memberi suatu kewenangan kepada desa untuk membuat desa sebagai objek dalam pembangunan dan objek dan subjek pembangunan.

b. Capacity/Kapasitas

Berdasarkan hasil kajian *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006), *Capacity*/kapasitas pemerintah untuk mencapai impian terkait *e-Government* secara nyata. Seperti tersedianya sumber daya yang memadai dalam menjalankan kemauan pada *e-Government*, utamanya terkait dengan sumber daya anggaran, serta tersedianya infrastruktur TI yang baik yang menjadi 50% kunci dalam keberhasilan implementasi konsep *e-Government* dan tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan agar pengaplikasian *e-Government* dapat memenuhi prinsip manfaat yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kapasitas sumber daya sudah cukup memadai terutama ketersediaan sumberdaya finansial dan sumberdaya infrastruktur sudah sangat didukung terlihat dari dianggarkannya tiap tahun pengembangan sistem informasi desa serta penyediaan sarana dan prasarana mulai dari komputer hingga jaringan internet oleh pemerintah Desa Loa Duri Ilir, namun kemampuan sumberdaya manusia yang menjalankan aplikasi Digides masih sangat minim hal ini juga disebabkan kopetensi SDM atau tingkat pendidikan pegawai masih sangat rendah. Menurut Nahrawi dalam (Febriani, 2021) Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek yang terkait dengan difusi teknologi informasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan *e-Government*.

Oleh karena itu perlunya dilakukan pelatihan-pelatihan mengenai sistem informasi digital oleh pegawai dan staf di Kantor Desa Loa Duri Ilir serta penambahan operator digital khusus yang menangani aplikasi Digides sehingga hambatan-hambatan yang selama ini terjadi dapat segera diatasi sehingga pelayanan secara digital di Desa Loa Duri Ilir dapat berjalan dengan lancar.

c. Value/Dukungan

Berdasarkan hasil kajian *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006), pada elemen pertama dan kedua menjadi aspek yang dilihat dari kacamata pemerintah yang memberi layanan. Berbagai kemauan sendiri dari *e-Government* yang tidak memiliki arti, jika kedua belah pihak tidak melihat manfaatnya. Artinya, bukan pemerintah yang berhak mengukur sejauh mana manfaat yang diperoleh adanya kehadiran *e-Government*, tetapi

masyarakat dan pihak-pihak yang berkaitan. Maka dari itu, pemerintah perlu benar-benar dalam menetapkan jenis aplikasi *e-Government* yang patut diutamakan dalam pembangunan, agar sepenuhnya memberi manfaat atau nilai yang dapat diperoleh secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa *value/manfaat* dalam penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi digital desa sudah sesuai dengan *value/manfaat* yang di maksud dari hasil dalam kajian *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006) yang dimana manfaat adanya aplikasi Digides di Desa Loa Duri Ilir dari sisi pemerintah sebagai pemberi layanan yaitu sangat membantu aparatur desa dalam melakukan segala aktivitas pengurusan administrasinya, disamping itu juga memberikan akses yang lebih mudah, membuat aparatur desa juga tidak khawatir terlambat dalam pengurusan administrasi desanya.

Manfaat yang dirasakan dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan masyarakat merasa puas dan terbantu adanya aplikasi Digides ini, masyarakat memperoleh manfaat dengan hadirnya aplikasi ini dikarenakan seluruh pengurusan sangat dipermudahkannya dan mereka tidak harus lagi ke kantor tersebut serta tidak mengeluarkan lagi biaya apapun, kecanggihan yang dirasakan masyarakat dengan adanya aplikasi Digides dan informasi-informasi terkini yang disajikan langsung dalam aplikasi Digides.

2. Faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) di Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Aplikasi Digides yang diterapkan oleh pemerintah masih baru dan pelayanan melalui aplikasi Digides di Desa Loa Duri Ilir yang telah diterapkan saat ini telah menjadi upaya ke arah pemerintahan online yang dikatakan cukup baik, meskipun secara keseluruhan belum dilakukan secara online. Disebabkan oleh adanya beberapa hal yang membuat pihak pemerintah desa harus melakukan pelayanan secara manual. Terdapat beberapa aspek yang merupakan tantangan dalam menerapkan aplikasi Digides di Desa Loa Duri Ilir. Hambatan tersebut antara lain:

1. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan menetapkan Standar operasional prosedur (SOP) pada setiap unit kerja dalam rangka meningkatkan kinerja yang efektif dan sistematis. SOP merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis (Tambunan, 2013). Di pemerintahan Desa Loa Duri Ilir sendiri belum adanya SOP yang mengatur rujukan dengan jelas bagi perangkat desa untuk menjalankan tugas dan fungsinya maupun meningkatkan pelayanan dan kinerja kepada masyarakat berdasarkan aspek administratif, teknis, dan

prosedural berdasarkan tata kerja, dan sistem kerja untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Digides.

2. Sosialisasi adalah proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri dengan cara hidup dan cara berpikir berkelompok, sehingga dapat berperan dan berfungsi secara berkelompok (Marthalina dan Sulistyaningrum, 2021). Pemberian sosialisasi menjadi penting untuk masyarakat menurut pengamatan dan hasil wawancara peneliti belum dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat dengan melakukan pertemuan-pertemuan bersama masyarakat, kemudian pembuatan spanduk sebagai pengenalan dan ajakan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi Digides. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terdapatnya pelayanan berbasis online dikarenakan pengetahuan yang dimiliki masih dikatakan terbatas.
3. Keterbatasan dalam sumberdaya manusia pada Kantor Desa Loa Duri Ilir terutama dibidang teknis aplikasi Digides dalam hal pembaruan dan penguasaan sistem dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sewaktu-waktu dapat menyebabkan terlambatnya pelayanan di kantor Desa Loa Duri Ilir hal ini dikarenakan kurang maksimalnya pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan aplikasi di desa dan juga tidak adanya tenaga IT/teknisi ahli yang disiapkan pemerintah Desa Loa Duri Ilir khusus menangani aplikasi Digides.
4. Pemadaman Listrik/ Mati Lampu dari pusat (PLN) masih sering terjadi di Desa Loa Duri Ilir sehingga dapat menghambat penggunaan sarana prasarana seperti penggunaan Wi-Fi, Printer, Komputer dan Laptop.
5. Terjadinya gangguan sistem dari pusat provaider Digides disebabkan karena pembaharuan aplikasi Digides, sehingga pada saat pembaharuan di jam kerja, sistem pada Aplikasi Digides Desa Loa Duri Ilir juga ikut terganggu sehingga dapat menghambat pelayanan online di kantor Desa Loa Duri Ilir.

Penutup

Kesimpulan

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Digides sudah sangat didukung oleh pemimpin atau Kepala Desa Loa Duri Ilir serta dukungan suprastruktur dari yang paling tinggi yaitu Undang-Undang hingga Peraturan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, akan tetapi masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Loa Duri Ilir akan pengenalan Aplikasi Digides. Kemudian sumber daya di Pemerintahan Desa Loa Duri Ilir sudah cukup baik, hal ini terlihat dari ketersediaan anggaran yang bersumber dari APBDes hingga ADD untuk penerapan sistem digital di desa tidak hanya itu ketersediaan peralatan penunjang penerapan *e-government* sudah memadai dan untuk sumberdaya manusia masih perlu ditingkatkan lagi melalui pelatihan-pelatihan khusus. Dan adanya manfaat yang diterima masyarakat sebagai penerima layanan maupun aparatur desa yang memberi layanan nilai manfaat yang

diperoleh dari pemberian pelayanan online maupun melalui aplikasi Digides adalah penghematan waktu, biaya, dan tenaga bisa meningkatkan kualitas pelayanan Desa Loa Duri Ilir.

Walaupun demikian masih ditemukan sejumlah kekurangan dalam penerapannya yaitu Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur jelas sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur desa, Terbatasnya sumberdaya manusia dibidang teknis aplikasi Digides dalam menguasai sistem aplikasi Digides, Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, padahal masyarakat perlu mengetahui, karena masyarakat memiliki kontribusi besar dalam terselenggaranya pelayanan publik, sering terjadi pemadaman listrik, serta gangguan sistem dari pusat/Provider Digides.

Saran

Adapun saran sebagai pelengkap penelitian dalam penerapan aplikasi Digides di Desa Loa Duri Ilir yaitu:

1. Perlu dibuatkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai rujukan untuk aparatur desa untuk menjalannya tugasnya dalam melayani masyarakat serta memudahkan.
2. Bagi pemerintah Desa Loa Duri Ilir, diharapkan bisa meningkatkan terjalannya interaksi, komunikasi, serta hubungan antar aparatur pemerintah desa dengan masyarakat, mengadakan sosilisasi mengenai aplikasi Digides kepada masyarakat membuat spanduk sebagai ajakan untuk menggunakan aplikasi Digides dan mewajibkan masyarakat yang datang mengurus surat untuk mendownload aplikasi Digides dengan di pandu oleh aparat pemerintah desa.
3. Perlu dilakukannya pelatihan peningkatan kapasitas agar aparatur pemerintah desa bisa terus meningkatkan kemampuan dalam mengelola aplikasi Digides, sehingga dengan adanya peningkatan kapasistas SDM di Desa maka bisa tercapainya pemanfaatan *e-government* yang lebih maksimal.
4. Untuk mencegah pemadaman listrik yang sewaktu-waktu padam, pemerintah desa dapat menyediakan fasilitas seperti genset. Genset bisa menjadi sumber daya listrik darurat, terutama untuk layanan publik pada kantor desa.
5. Pembaharuan atau perbaikan sistem dari pusat dapat dilakukan pada saat diluar jam kerja aparatur desa sehingga tidak mengganggu layanan publik didesa.

Daftar Pustaka

- Aryansah, J. E., Alfitri, A., Kholek, A., & Abror, M. Y. (2021). "Sosialisasi Pengelolaan Administrasi dan Perkantoran Desa Berbasis Aplikasi Desa Digital (Digides) di Desa Meranjat II Kecamatan Inderalaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir". *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol 14(2), 214-222. Diunduh dari: <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5467>"

- Efendi, M.R. (2021). *Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Menggen Smart di Desa Menggen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Diunduh dari: <http://repository.unmuhjember.ac.id/11542/>
- Febriani, A. L., & Prabawati, I. (2021). “Penerapan *E-PERFORMANCE* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kota Surabaya”. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol.9(2), 13-24. Diunduh dari: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/37855>
- Hadiyati, E. (2011). “Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil”. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, vol.13(1), 8-16. Diunduh dari: <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18240>
- Hisbani, NA, Karim, M., & Malik, I. (2015). “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”. *Jurnal Administrasi Publik*, vol.1(3), 268-269. Diunduh dari: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705/663>
- Indrajit, dkk. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Muslim, A. I. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan Online” Polres Jember*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Diunduh dari: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82501>
- Peraturan Perpustakaan Nasioanl Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Cv Budi Utama
- Siregar, N. S. S. (2012). “Interaksi Komunikasi Organisasi”. *Jurnal Ilmu Sosial*, vol.5(1), 2085-0328. 28-29. Diunduh dari: <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/105>
- Taufiq, A. R. (2019). “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit”. *Jurnal Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, vol.12(1), 56-66. Diunduh dari: <https://pdfs.semanticscholar.org/7713/cad0ee71ce0f42caa1afe53fb12ae046a2b6.pdf>