



Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Village Governance in the Implementation of Digital-Based Public Services

Ita Rosita Wahyiah

Ilmu Pemerintahan, Universitas Bina Bangsa, Serang Banten, Indonesia

ita.rosita.wahyiah@binabangsa.ac.id

(Diterima: 10-02-2026; Ditelaah: 10-02-2026; Disetujui: 31-02-2025)

ABSTRAK

Implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa merupakan bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya infrastruktur dan integrasi sistem pelayanan digital. Permasalahan tersebut berdampak pada belum maksimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap perangkat desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas, transparansi, dan kecepatan pelayanan. Namun demikian, keberhasilan penerapan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kapasitas aparatur desa, dukungan kebijakan, serta partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta pendampingan berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata kunci : Tata Kelola Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik, Digitalisasi Pelayanan

ABSTRACT

The implementation of digital-based public services at the village level constitutes part of the modernization of governance aimed at improving the quality of services provided to the community. However, in practice, several challenges remain, including limited human resource capacity among village officials, low digital literacy among community members, and suboptimal infrastructure and integration of digital service systems. These issues have resulted in the underutilization of digital technology in the delivery of village public services. This study aims to analyze village governance in the implementation of digital-based public services and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. The research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies involving village officials and community members as service users. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the implementation of digital-based public services at the village level has had a positive impact on effectiveness, transparency, and service speed. Nevertheless, the success of public service digitalization largely depends on the capacity of village officials, policy support, and active community participation. Therefore, strengthening human resource capacity, improving information technology infrastructure, and providing continuous assistance are necessary to achieve adaptive and sustainable village governance.

Keywords: Village Governance, Public Service, Service Digitalization

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pemerintahan menjadi salah satu agenda strategis nasional yang diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, pelayanan publik berbasis digital dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat(Sakir et al., n.d.). Transformasi digital tidak hanya terjadi pada level pemerintahan pusat dan daerah, tetapi juga menjangkau pemerintahan desa sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Pemerintahan desa memiliki peran strategis dalam sistem pemerintahan Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan lokal berskala desa(Nur et al., 2024). Desa menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pelayanan administrasi dasar yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas tata kelola pemerintahan desa sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah secara keseluruhan(El-riyayah et al., 2019). Dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai persoalan struktural dan kultural. Prosedur pelayanan yang panjang, ketergantungan pada pelayanan manual, keterbatasan sumber daya aparatur, serta minimnya transparansi dan akuntabilitas sering kali menjadi keluhan masyarakat. Kondisi ini mendorong perlunya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa, salah satunya melalui penerapan pelayanan publik berbasis digital(Mindarti et al., 2022). Digitalisasi diharapkan mampu menyederhanakan prosedur pelayanan,

mempercepat proses administrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintah desa, untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Dalam kerangka SPBE, pelayanan publik berbasis digital diarahkan untuk menciptakan sistem pelayanan yang terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Setyaningrum et al., 2019). Sejumlah desa telah mulai mengembangkan inovasi desa digital, seperti sistem informasi desa, aplikasi pelayanan administrasi, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi publik (Pemilihan & Desa, 2019).

Namun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa belum sepenuhnya berjalan optimal. Banyak desa yang masih berada pada tahap awal digitalisasi dan belum mampu mengintegrasikan teknologi secara menyeluruh dalam sistem tata kelola pemerintahan. Permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, keterbatasan anggaran, serta belum meratanya literasi digital di kalangan masyarakat desa. Dalam praktik tata kelola pemerintahan desa pada implementasi pelayanan publik berbasis digital, peneliti menemukan sejumlah permasalahan mendasar yang menghambat efektivitas dan keberlanjutan inovasi tersebut. Permasalahan utama terletak pada keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa yang belum sepenuhnya memiliki literasi digital dan kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, ketersediaan infrastruktur digital seperti jaringan internet yang belum stabil, perangkat pendukung yang terbatas, serta minimnya anggaran pemeliharaan sistem menjadi kendala struktural yang signifikan. Di sisi lain, tata kelola kelembagaan desa belum sepenuhnya adaptif terhadap transformasi digital, terlihat dari belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, lemahnya koordinasi antarperangkat desa, serta rendahnya partisipasi dan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa dengan realitas implementasinya, sehingga berimplikasi pada belum optimalnya kualitas, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan publik desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik desa tidak dapat dilepaskan dari kualitas tata kelola pemerintahan desa itu sendiri (Wibhisana, 2021). Tata kelola pemerintahan desa yang baik merupakan prasyarat utama dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan keadilan harus menjadi landasan dalam setiap kebijakan dan praktik pelayanan publik desa. Digitalisasi seharusnya tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi semata, tetapi juga sebagai proses perubahan organisasi, budaya kerja aparatur, serta pola hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat (Dairi, 2020). Selain itu, karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat desa turut mempengaruhi keberhasilan

penerapan pelayanan publik berbasis digital. Tingkat pendidikan, akses terhadap teknologi, serta pola komunikasi masyarakat desa menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam perencanaan dan pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik(Dana et al., 2020). Tanpa pendekatan yang inklusif dan partisipatif, pelayanan publik berbasis digital berpotensi menimbulkan kesenjangan akses layanan bagi kelompok masyarakat tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk mengkaji secara mendalam tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik berbasis digital di desa, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya(Eko et al., n.d.). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan kebijakan dan praktik tata kelola pemerintahan desa di era digital Perlu dilakukan analisis kritis terhadap penelitian terdahulu yang relevan untuk memperjelas posisi penelitian ini dalam khazanah keilmuan serta mengidentifikasi research gap yang ada. Sejumlah penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada digitalisasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah atau menitikberatkan pada aspek teknologi dan kepuasan masyarakat, tanpa mengkaji secara mendalam dimensi tata kelola pemerintahan desa yang mencakup aspek kelembagaan, kapasitas aparatur, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung bersifat deskriptif dan belum mengintegrasikan analisis tata kelola dengan konteks sosial dan administratif desa yang memiliki karakteristik berbeda dengan pemerintahan di tingkat atas. Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada pendekatan analitis yang mengaitkan tata kelola pemerintahan desa dengan implementasi pelayanan publik berbasis digital secara komprehensif, sehingga tidak hanya menilai efektivitas teknologi, tetapi juga mengungkap dinamika tata kelola yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa. (Oktari, 2019).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam fenomena tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital berdasarkan perspektif para pelaku dan pengguna layanan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan komprehensif kondisi empiris yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Lokasi penelitian dilakukan pada pemerintahan desa yang telah menerapkan pelayanan publik berbasis digital, baik secara penuh maupun sebagian. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan tingkat penerapan digitalisasi pelayanan, ketersediaan data, serta keterjangkauan lokasi penelitian. Subjek penelitian meliputi kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan publik, serta masyarakat desa sebagai pengguna layanan. Penelitian ini perlu dibatasi secara jelas pada lokus penelitian agar mampu menggambarkan permasalahan secara mendalam

dan kontekstual sesuai dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan pada Desa Bintangsari di Kecamatan Cipanas, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten, dengan fokus kajian pada 2 desa sebagai unit analisis. Pemilihan desa tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa desa-desa tersebut telah mulai menerapkan pelayanan publik berbasis digital, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam tata kelola pemerintahan desa. Pembatasan wilayah ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara detail dinamika kelembagaan desa, kapasitas aparatur, infrastruktur digital, serta respons dan partisipasi masyarakat dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital, sehingga temuan penelitian menjadi lebih tajam, mendalam, dan relevan dengan konteks lokal yang diteliti. (Firdausi & Yuliani, 2020).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi mengenai kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik berbasis digital di desa. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, penggunaan teknologi digital, serta interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen kebijakan, peraturan desa, laporan kegiatan, serta data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode(Hariyono, 2020). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk memudahkan pemahaman. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data secara komprehensif guna menjawab tujuan penelitian dan merumuskan implikasi kebijakan. Untuk menjamin keabsahan dan kedalaman data primer, penelitian ini melibatkan informan kunci yang dipilih secara purposive sesuai dengan fokus kajian tata kelola pemerintahan desa dan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Informan utama dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa sebagai pengambil kebijakan dan penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa, Kepala Dinas terkait (seperti Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa atau Dinas Komunikasi dan Informatika) yang berperan dalam pembinaan, regulasi, dan dukungan kebijakan digitalisasi pelayanan desa, serta penyedia server atau layanan **internet** sebagai pihak teknis yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan, stabilitas, dan keamanan infrastruktur digital desa. Keterlibatan informan dari unsur pemerintah dan pihak teknis tersebut diyakini mampu memberikan data yang akurat, komprehensif, dan saling melengkapi, sehingga proses pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dan *Ita Rosita Wahyiah (2025). Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital*

observasi dapat merefleksikan kondisi empiris tata kelola pelayanan publik berbasis digital secara objektif dan kredibel. (Banyumas et al., 2018).

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan dalam abstrak dan pendahuluan, yaitu untuk menganalisis tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan pelayanan digital di desa penelitian masih berada pada tahap awal dan bersifat terbatas pada layanan administrasi dasar, seperti pembuatan surat keterangan dan pendataan kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa, diketahui bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan belum didukung oleh perencanaan tertulis dan standar operasional prosedur yang jelas, sehingga pelaksanaannya sangat bergantung pada inisiatif individu aparatur desa. Observasi lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian besar proses pelayanan masih dilakukan secara manual dan layanan digital hanya digunakan sebagai pelengkap, bukan sebagai sistem utama pelayanan publik.

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa telah mengalami perkembangan yang cukup beragam. Beberapa desa telah memanfaatkan teknologi digital untuk pelayanan administrasi dasar, seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, dan penyampaian informasi publik. Pemanfaatan sistem informasi desa dan aplikasi pelayanan administrasi dinilai mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual. Namun demikian, tingkat pemanfaatan layanan digital masih berbeda-beda antar desa. Sebagian desa masih mengombinasikan pelayanan manual dan digital karena keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik desa masih berada dalam tahap transisi dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem tata kelola pemerintahan desa(Rivan & Maksum, 2019).

Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Perspektif Good Governance Dari perspektif tata kelola pemerintahan, penelitian ini menemukan bahwa prinsip-prinsip good governance belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal dalam pelayanan publik berbasis digital di desa. Aspek transparansi mulai mengalami peningkatan melalui penyediaan informasi desa secara daring, namun akuntabilitas dan partisipasi masyarakat masih perlu diperkuat(Hidayat et al., 2022). Sistem digital yang digunakan belum sepenuhnya mendukung mekanisme pengawasan dan evaluasi pelayanan secara partisipatif. Perencanaan pelayanan publik berbasis digital di desa umumnya belum dituangkan dalam dokumen perencanaan yang sistematis. Digitalisasi sering kali bersifat programatik dan bergantung pada inisiatif kepala desa atau perangkat desa tertentu. Hal ini berdampak pada keberlanjutan program digitalisasi ketika terjadi pergantian kepemimpinan desa(Sihombing et al., 2020).

Peran Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Sumber daya manusia

aparatur desa menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Aparatur desa yang memiliki kompetensi teknologi informasi mampu mengelola layanan digital secara lebih efektif dan responsif. Namun, keterbatasan kapasitas aparatur desa masih menjadi kendala utama, terutama di desa-desa yang berada di wilayah dengan akses pendidikan dan teknologi yang terbatas. Dari sisi infrastruktur, ketersediaan jaringan internet dan perangkat teknologi menjadi prasyarat utama dalam digitalisasi pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur masih menjadi hambatan signifikan, terutama di desa-desa dengan kondisi geografis tertentu. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan digital(Firmansyah, 2018).

Partisipasi dan Literasi Digital Masyarakat Pelayanan publik berbasis digital memberikan dampak positif bagi masyarakat yang memiliki literasi digital yang memadai. Masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan, menghemat waktu dan biaya, serta memperoleh informasi secara lebih cepat. Namun, bagi masyarakat yang belum memiliki literasi digital yang cukup, layanan digital justru menjadi tantangan tersendiri. Rendahnya literasi digital masyarakat desa berpotensi menimbulkan kesenjangan akses pelayanan publik. Oleh karena itu, implementasi pelayanan publik berbasis digital harus diimbangi dengan upaya peningkatan literasi digital masyarakat(Hadawiya et al., 2021).

Studi Kasus Desa Sukasari, Kecamatan Tunjungeja, Kabupaten Serang Sebagai bagian dari upaya implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat lokal, Desa Sukasari di Kecamatan Tunjungeja, Kabupaten Serang menjadi salah satu desa yang mulai merintis penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publiknya. Desa ini memiliki website desa resmi yang dirancang untuk menjadi sarana informasi publik dan administrasi secara digital bagi warga desa. Melalui laman ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkait pemerintahan desa, administrasi penduduk, serta berbagai data penting desa lainnya. Website semacam ini menjadi salah satu bentuk implementasi digitalisasi pelayanan desa yang sedang digalakkan di berbagai wilayah, termasuk di Kabupaten Serang(Kelembagaan et al., 2021). Adanya website tersebut menunjukkan langkah praktis desa untuk mempermudah pengelolaan data dan informasi kependudukan secara digital. Meskipun data penduduk yang ditampilkan pada website masih sangat terbatas dan belum sepenuhnya terisi, inisiasi ini memberikan landasan awal bagi Desa Sukasari untuk memperluas fungsi layanan digital yang lebih komprehensif di masa depan, seperti pengajuan administrasi secara online, akses transparansi anggaran desa, dan mekanisme pengaduan publik berbasis digital. Secara kebijakan, Desa Sukasari bersama desa-desa lain di Kabupaten Serang juga menjadi bagian dari dorongan pemerintah kabupaten untuk mengadopsi pelayanan desa digital. Kabupaten Serang telah melakukan peluncuran dan sosialisasi tentang digitalisasi layanan desa di berbagai desa, termasuk ajakan kepada kepala desa untuk menerapkan layanan digital yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat desa. Pihak pemerintah daerah menekankan bahwa digitalisasi layanan desa dapat mempercepat kerja administrasi desa dan mempermudah akses masyarakat tanpa

harus datang langsung ke kantor desa(Kelembagaan et al., 2021).

Selain itu, program digitalisasi juga didukung melalui inisiatif skala kabupaten, seperti sosialisasi pilot project desa digital yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten pada beberapa desa lainnya sebagai percontohan, dengan tujuan memperluas adopsi digitalisasi ke seluruh desa di Kabupaten Serang. Walaupun Desa Sukasari belum tercatat secara spesifik sebagai desa yang masuk ke program pilot project tersebut dalam rilis awal, keberadaan website desa dan dorongan digitalisasi pemerintah kabupaten menjadi faktor pendorong kuat bagi desa ini untuk terus mengembangkan layanan digitalnya. Kasus Desa Sukasari menunjukkan dinamika awal digitalisasi pelayanan publik desa di tingkat lokal, di mana teknologi telah mulai dimanfaatkan untuk penyebaran informasi dan administrasi dasar. Namun, tingkat pemanfaatan layanan digital di desa ini masih perlu diperluas dan diperdalam agar benar-benar memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mencerminkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan dalam aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kesiapan masyarakat untuk bertransaksi dan berinteraksi secara digital - seperti juga ditemukan pada banyak desa lainnya di level kabupaten maupun nasional(Noviar & Priyanti, 2023).

Kasus Desa Sukasari menunjukkan dinamika awal digitalisasi pelayanan publik desa di tingkat lokal, di mana teknologi telah mulai dimanfaatkan untuk penyebaran informasi dan administrasi dasar. Namun, tingkat pemanfaatan layanan digital di desa ini masih perlu diperluas dan diperdalam agar benar-benar memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mencerminkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan dalam aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kesiapan masyarakat untuk bertransaksi dan berinteraksi secara digital - seperti juga ditemukan pada banyak desa lainnya di level kabupaten maupun nasional(Martha et al., 2022).

Diskusi

Diskusi penelitian ini diperkuat dengan menggunakan kerangka teori tata kelola pemerintahan (good governance) dan teori implementasi kebijakan publik sebagai landasan analisis terhadap temuan lapangan. Berdasarkan perspektif tata kelola pemerintahan, efektivitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa ditentukan oleh kejelasan kelembagaan, akuntabilitas, kapasitas aparatur, serta partisipasi masyarakat. Temuan lapangan menunjukkan bahwa belum adanya standar operasional prosedur dan perencanaan tertulis dalam digitalisasi pelayanan desa mencerminkan lemahnya dimensi kelembagaan dan akuntabilitas, sehingga implementasi layanan digital berjalan tidak konsisten dan bergantung pada individu aparatur. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kejelasan struktur tata kelola, bukan semata-mata oleh ketersediaan teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa merupakan proses yang tidak dapat dilepaskan dari kualitas tata

kelola pemerintahan desa. Studi kasus di Desa Sukasari, Kecamatan Tunjungteja, Kabupaten Serang memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah mulai diinisiasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti penggunaan website desa sebagai media informasi dan administrasi. Inisiatif ini mencerminkan adanya kesadaran pemerintah desa terhadap pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, temuan di Desa Sukasari juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik masih berada pada tahap awal dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem tata kelola pemerintahan desa. Website desa lebih banyak dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi, sementara fungsi pelayanan administrasi digital secara interaktif belum berjalan optimal. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa banyak desa di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam mengembangkan layanan digital yang komprehensif dan berkelanjutan (Martha et al., 2022).

Dari perspektif good governance, penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Sukasari memiliki potensi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Informasi mengenai kegiatan desa, struktur pemerintahan, dan data umum desa yang disajikan secara daring dapat memperkuat keterbukaan informasi publik. Namun, aspek partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan digital masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai instrumen untuk memperluas ruang partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan desa. Faktor sumber daya manusia menjadi isu krusial dalam diskusi ini. Keterbatasan kompetensi aparatur desa dalam bidang teknologi informasi berdampak langsung pada kualitas dan keberlanjutan pelayanan publik berbasis digital. Di Desa Sukasari, pengelolaan layanan digital masih sangat bergantung pada individu tertentu, sehingga berpotensi menimbulkan masalah keberlanjutan apabila terjadi pergantian aparatur atau kepemimpinan desa. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan.

Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat desa turut memengaruhi efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Pada bagian hasil penelitian perlu ditambahkan temuan empiris yang secara eksplisit mengungkap kondisi literasi digital aparatur desa dan masyarakat, agar analisis pada bagian pembahasan memiliki dasar data yang kuat. Ketidakhadiran data dan informasi mengenai literasi digital dalam hasil penelitian menyebabkan pembahasan menjadi tidak selaras, karena variabel tersebut tiba-tiba dianalisis tanpa didukung fakta lapangan. Oleh karena itu, hasil penelitian harus memuat data konkret, seperti tingkat pemahaman aparatur desa dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital, pengalaman pelatihan yang pernah diikuti, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital desa. Dengan demikian, pembahasan mengenai literasi digital tidak lagi bersifat asumtif atau normatif, melainkan merupakan elaborasi analitis dari temuan empiris, sehingga keterkaitan antara hasil penelitian dan pembahasan menjadi konsisten, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Meskipun sebagian masyarakat Desa Sukasari merasakan kemudahan akses informasi melalui

media digital, masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus diiringi dengan strategi inklusif agar tidak menciptakan kesenjangan akses pelayanan. Dalam konteks kebijakan publik, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital di desa memerlukan dukungan kebijakan yang terintegrasi antara pemerintah desa, pemerintah daerah, dan pemerintah pusat. Digitalisasi desa tidak dapat berjalan optimal jika hanya mengandalkan inisiatif lokal tanpa dukungan regulasi, pendanaan, dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, studi kasus Desa Sukasari memperlihatkan bahwa tata kelola pemerintahan desa yang adaptif dan kolaboratif menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif, berkelanjutan, dan berkeadilan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tata kelola pemerintahan desa memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Studi kasus Desa Sukasari, Kecamatan Tunjungteja, Kabupaten Serang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah mulai diterapkan dan memberikan potensi peningkatan efektivitas, transparansi, serta akses pelayanan kepada masyarakat, namun belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan perencanaan, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta literasi digital masyarakat. Implikasi penelitian ini secara teoritis memperkuat pandangan bahwa keberhasilan transformasi digital di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi sangat bergantung pada kualitas tata kelola pemerintahan desa. Secara kebijakan, temuan ini mengindikasikan perlunya sinergi yang lebih kuat antara pemerintah desa, pemerintah daerah, dan pemerintah pusat dalam penyusunan kebijakan digitalisasi desa yang kontekstual dan berkelanjutan. Sementara itu, secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa desa perlu menyusun perencanaan digital yang terintegrasi, meningkatkan kompetensi aparatur desa secara berkelanjutan, serta mengembangkan pendekatan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat agar tujuan pelayanan publik yang adil dan berkelanjutan dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Banyumas, K., Pamuji, K., Nasihuddin, A. A., & Ardhanariswari, R. (2018). *Pengembangan Model Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. 625-643. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss4.art6>
- Dairi, K. (2020). *Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* Email : mohIqbal@gmail.com. 8(1), 92-109.
- Dana, P., Indeks, P., Sub-district, B. S., & Regency, D. S. (2020). *Membangun di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli The Role of Village Funds in Developing Village Index North Sumatra Province*. 9(2), 438-446.
- Eko, S., Khasanah, T. I., Widuri, D., Handayani, N., Qomariyah, P., Aksa, S., & Kurniawan, B. (n.d.). *Desa membangun indonesia*.
- Ita Rosita Wahyiah (2025). *Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital*

- El-riyawah, J., Eprilianto, D. F., & Pradana, G. W. (2019). *Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital*. 10, 127–145.
- Firdausi, I. A., & Yuliani, H. (2020). *Kabupaten Serang*. 3(3), 405–415.
- Firmansyah, A. (2018). *Pengelolaan Aset Desa di Kabupaten Tangerang*. 6(1), 1–8.
- Hadawiya, R., Muda, I., & Batubara, B. M. (2021). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa Community Participation in Village Development Planning Deliberation*. 3(September), 192–200. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i2.749>
- Hariyono, T. (2020). *Partisipasi Perempuan Desa Karangsari Dalam Mewujudkan Pembangunan Inklusif*. IX, 281–298. <https://doi.org/10.35878/islamicreview.v9i2.234>
- Hidayat, R., Nursetiawan, I., Galuh, U., Pengelolaan, S., Desa, A., & Desa, A. (2022). *Strategi Pengelolaan Aset Desa Berbasis Aplikasi Sistem Pengelolaan Aset Desa "Sipades" Di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi*. 8, 317–328.
- Humaya, S., & Jailani, M. A. . (2025). Partisipasi Perempuan dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum di NTB Tahun 2019-2024 : Partisipasi Perempuan Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Di Ntb Tahun 2019-2024. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 14–26. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.5089>
- Kelembagaan, P., Tata, D. A. N., Pengurus, K., & Nurdin, I. (2021). *Desa Wisata Teritip*. 1(1), 22–27.
- Lekawael, E. S., & Patty, J. T. . (2025). Analisis Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 82–91. Retrieved from <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA/article/view/7475>
- Martha, I. W., Kusuma, W., Raka, A. A. G., & Sumada, I. M. (2022). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa , di Desa Canggu Kecamatan Kuta*. 7(1), 12–19.
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2022). *baik telah difasilitasi dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik . Masyarakat dapat*
- Nurmaulidya, S., & Prathama, A. (2025). *Peran Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dalam Mendorong Pelestarian Seni Tari Melalui Sanggar di Kabupaten Mojokerto*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 41–52. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.7473>
- Noviar, I., & Priyanti, E. (2023). *Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Desa di Desa Warung Bambu Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang*. 8(3), 213–220. Nur, V., Ningtyas, C., & Angin, R. (2024). *Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor*. 1–11.
- Oktari, R. S. (2019). *Peningkatan Kapasitas Desa Tangguh Bencana*. 4(2), 189–197.
- Pemilihan, D., & Desa, K. (2019). *Mewujudkan good governance , melalui penguatan demokrasi dalam pemilihan kepala desa*. September.
- Rivan, A., & Maksum, I. R. (2019). *Penerapan Sistem Keuangan Desa dalam Pengelolaan Keuangan Desa Application of Village Financial System in Village Financial Management*. 9(2), 92–100.
- Sakir, E., Ip, S., & Ip, M. (n.d.). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*.
- Setyaningrum, C. A., Wisnaeni, F., Magister, S., Hukum, I., Hukum, F., Diponegoro, U., Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Pelaksanaan fungsi badan permusyawaratan desa terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa*. 1, 1.
- Sihombing, V., Yanris, G. J., Informatika, M., & Labuhanbatu, U. (2020). *Penerapan Aplikasi Dalam Mengolah Aset Desa (Studi Kasus : Kepenghuluan Sri Kayangan*
- Ita Rosita Wahyiah (2025). *Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital*

-). 4(1), 2018–2021.
- Srifalensia, D. ., & Adnan, M. F. . (2025). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 53–65. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.7514>
- Wibhisana, Y. P. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat dan Komunitas dalam Program Desa Wisata Jogoboyo Purworejo People and Community Empowerment in the Jogoboyo Purworejo Tourism Village Program Pendahuluan* Indonesia merupakan negara dengan adalah Program Nasional Pemberdaya-. 12(1), 31–45. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i1.1741>
- Y, A. M. ., & Frinaldi, A. . (2025). Peran Inovasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Layanan Publik yang Berbasis Kualitas di Indonesia : indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 66–81. Retrieved from <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA/article/view/749>