

Analisis Implementasi Digitalisasi Desa sebagai Upaya Efisiensi Pelayanan Publik di Desa Patrolsari Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung

Ita Suryanita Supyan¹, Dea Nur Fadilah²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital, Bandung, Jawa Barat

E-mail: itasuryanita@digitechuniversity.ac.id¹, dea10221140@digitechuniversity.ac.id²

Article History:

Received: 01 Agustus 2025

Revised: 10 September 2025

Accepted: 29 September 2025

Keywords: Digitalisasi Desa, Pelayanan Publik, Efisiensi, Pemerintahan Desa

Abstract: Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintahan desa untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan transparansi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi digitalisasi desa dalam pelayanan publik di Desa Patrolsari, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta manfaat yang dirasakan setelah penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur desa yang terlibat langsung dalam proses digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sejak tahun 2021, digitalisasi ini terbukti mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendorong transparansi administrasi. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat, serta ketergantungan pada vendor teknologi. Secara keseluruhan, digitalisasi memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

PENDAHULUAN

Kantor desa memiliki peran penting dalam memberikan berbagai layanan publik kepada masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, serta pelayanan sosial dan ekonomi. Dalam praktiknya, pelayanan publik yang efisien sangat dibutuhkan untuk menghemat waktu dan biaya. Proses yang berjalan secara efisien mampu mengurangi pemborosan waktu serta menekan biaya operasional, sehingga baik individu maupun organisasi dapat bekerja dengan lebih cepat dan ekonomis (Robbins & Coulter, 2021).

Efisiensi juga memungkinkan peningkatan produktivitas. Dengan penggunaan sumber daya yang lebih efektif, hasil kerja dapat dimaksimalkan tanpa harus menambah anggaran atau tenaga kerja yang berlebihan. Selain itu, efisiensi mendukung optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, energi, dan bahan baku secara maksimal tanpa terbuang sia-sia (Susanto, 2021).

Tidak hanya berfungsi untuk menghemat sumber daya, efisiensi juga berperan dalam

meningkatkan kualitas hasil layanan publik. Sayangnya, dalam konteks desa, sistem administrasi yang masih konvensional sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan dokumen, meningkatnya risiko kesalahan data, serta komunikasi yang tidak efektif antara pemerintah desa dan masyarakat (Sudrajat, 2022).

Perkembangan teknologi digital memberikan dampak signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Salah satu dampak positif yang dirasakan adalah meningkatnya efisiensi dan penghematan biaya operasional. Digitalisasi desa hadir sebagai solusi strategis untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan publik melalui percepatan proses administrasi dan transparansi tata kelola (Kementerian PANRB, 2021).

Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel kini menjadi tuntutan utama masyarakat di era digital. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan lima tujuan utama pelayanan publik, yaitu: (1) meningkatkan kesejahteraan masyarakat, (2) memenuhi hak-hak dasar warga negara, (3) mewujudkan keadilan dan kesetaraan, (4) meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta (5) meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

LANDASAN TEORI

Digitalisasi Desa

Digitalisasi desa adalah proses transformasi penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik desa dari metode manual menjadi berbasis teknologi informasi. Tujuan dari digitalisasi desa adalah mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keterjangkauan informasi, dan mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan serta akuntabel. Menurut Suryanita dan Triani (2025), digitalisasi desa merupakan strategi modernisasi pelayanan publik yang bertujuan memudahkan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan organisasi untuk menghasilkan output maksimal dari input seminimal mungkin. Tujuan efisiensi adalah menghemat sumber daya dan meningkatkan kinerja organisasi tanpa mengurangi kualitas layanan (Robbins & Coulter, 2021). Dalam pelayanan publik, efisiensi menjadi tolok ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan desa karena berkaitan dengan penghematan biaya, percepatan waktu layanan, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan memberikan kemudahan, kepuasan, dan kesejahteraan bagi masyarakat melalui layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel (Kementerian PANRB, 2021). Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat desa sering kali menghadapi hambatan yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat.

Menurut Sudrajat (2022), permasalahan yang sering muncul di lapangan mencakup keterbatasan pemahaman aparatur desa terhadap teknologi digital, infrastruktur teknologi informasi yang belum optimal, serta hambatan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan publik di desa.

Upaya peningkatan pelayanan publik di desa juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan tujuan pelayanan publik meliputi:

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Memenuhi hak-hak dasar warga negara.
3. Mewujudkan keadilan dan kesetaraan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan.
5. Meningkatkan kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran rinci mengenai penerapan digitalisasi desa di Desa Patrolsari Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena dapat menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi aktual di lapangan (Sugiyono, 2019).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan aparat desa yang terlibat dalam penerapan digitalisasi. Data sekunder diperoleh melalui penelaahan dokumen pendukung, laporan resmi desa, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Wawancara dengan aparat desa untuk memperoleh informasi terkait proses implementasi digitalisasi, hambatan, dan manfaat yang dirasakan (Moleong, 2019).
2. Dokumentasi melalui penelaahan dokumen, arsip, dan data pendukung penerapan digitalisasi desa.
3. Observasi langsung di lapangan untuk melihat secara nyata proses pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan di kantor desa.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Proses ini dilakukan untuk menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai implementasi digitalisasi desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa transformasi digitalisasi di Desa Patrolsari mulai diterapkan secara bertahap sejak tahun 2021. Tujuan utama penerapan digitalisasi adalah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di tingkat desa.

Pihak yang terlibat dalam implementasi digitalisasi meliputi kepala desa, sekretaris desa, operator desa, pendamping desa, pihak ketiga penyedia layanan teknologi informasi, serta pemerintah kabupaten yang memberikan arahan dan dukungan teknis. Bentuk digitalisasi yang diterapkan mencakup pembuatan website desa sebagai media publikasi, penggunaan Sistem Informasi Kependudukan Desa untuk administrasi data penduduk, pelayanan administrasi melalui aplikasi pesan WhatsApp, serta digitalisasi arsip dan dokumen administrasi. Setelah penerapan sistem digitalisasi, alur pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan terstruktur.

Namun, proses implementasi digitalisasi tidak lepas dari hambatan. Tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan perangkat dan masyarakat, keterbatasan alokasi dana desa untuk pengadaan dan pemeliharaan teknologi informasi, ketergantungan pada vendor teknologi untuk penanganan gangguan teknis, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah.

Meskipun demikian, manfaat yang diperoleh dari digitalisasi cukup signifikan. Digitalisasi memungkinkan masyarakat mengurus dokumen tanpa harus mengantri lama serta dapat memantau prosesnya secara daring. Beban kerja perangkat desa berkurang, proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan, serta data administrasi desa menjadi lebih tertata. Digitalisasi juga

membuka peluang promosi UMKM lokal melalui platform desa dan memperluas pemanfaatannya ke sektor keuangan. Desa Patrolsari bekerja sama dengan BUMDes dan salah satu perguruan tinggi di Bandung untuk mengembangkan aplikasi jual beli yang akan dikelola oleh karang taruna desa.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep digitalisasi desa yang dikemukakan oleh Suryanita dan Triani (2025), di mana digitalisasi desa bertujuan mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepercayaan publik. Penerapan di Desa Patrolsari telah mencakup elemen-elemen utama digitalisasi yang ideal, seperti sistem berbasis web, digitalisasi arsip, serta layanan berbasis aplikasi pesan yang mempermudah akses masyarakat.

Dari sisi efisiensi, Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa efisiensi dicapai ketika organisasi memaksimalkan output dengan input minimal. Digitalisasi di Desa Patrolsari membantu menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrean, dan menekan biaya operasional. Meskipun demikian, masih terdapat kendala pada infrastruktur dan literasi digital yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi optimal.

Dalam konteks pelayanan publik, Kementerian PANRB (2021) menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi Desa Patrolsari telah meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip tersebut. Namun, literasi digital masyarakat lanjut usia dan keterbatasan infrastruktur menjadi tantangan yang perlu diatasi agar manfaat digitalisasi dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelibatan pihak-pihak terkait dalam implementasi digitalisasi di Desa Patrolsari juga sudah sesuai dengan pedoman Kementerian PANRB dan Kementerian Dalam Negeri. Pihak yang terlibat meliputi kepala desa, sekretaris desa, operator desa, pendamping desa, penyedia layanan teknologi informasi, serta pemerintah kabupaten sebagai pembina. Kesesuaian ini mendukung kelancaran dan keberhasilan penerapan digitalisasi desa.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi di Desa Patrolsari telah dilakukan secara bertahap sejak tahun 2021 dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Implementasi ini melibatkan kepala desa, sekretaris desa, operator desa, pendamping desa, pihak ketiga penyedia teknologi informasi, serta pemerintah kabupaten. Keterlibatan pihak-pihak tersebut telah sesuai dengan pedoman resmi dan mendukung kelancaran pelaksanaan program.

Hasil penerapan menunjukkan bahwa alur pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, serta kompetensi perangkat desa meningkat melalui pelatihan dan bimbingan teknis. Respon masyarakat terhadap layanan digital cenderung positif, terutama dari kalangan muda, sementara masyarakat lanjut usia masih memerlukan pendampingan untuk beradaptasi.

Hambatan utama dalam implementasi meliputi keterbatasan literasi teknologi pada perangkat desa dan masyarakat, keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sistem, ketergantungan pada vendor teknologi, infrastruktur internet yang belum merata, serta sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2021). *Pelayanan publik menuju era digital*. Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sudrajat, A. (2022). Tantangan implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. *Jurnal Tata Kelola Desa*, 5(2), 112–124. <https://doi.org/10.xxxx/jtgd.v5i2.112>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanita, I., & Triani, A. (2025). Transformasi digital pelayanan publik desa. *Jurnal Cendekia Ekonomi dan Kebijakan Indonesia (J-CEKI)*, 5(1), 45–53. <https://doi.org/10.xxxx/jceki.v5i1.45>
- Susanto, A. (2021). Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa. *Jurnal Tata Kelola*, 9(1), 34–48. <https://doi.org/10.xxxx/jtk.v9i1.34>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.