

Penerapan *Digital Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi Debest di Desa Beraban, Kediri, Tabanan

Kadek Rahayu Swari Dewi¹⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti²⁾, Putu Nomy Yasintha³⁾

^{1,2,3)} Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: rahayuswari@gmail.com¹⁾, wiwin.fisip@gmail.com²⁾, nomyyasintha.unud@gmail.com³⁾

ABSTRACT

Community service is a performance that must be optimized by the government to get satisfaction from the community. The Beraban Village Government applies Digital Government as an innovation in improving digital media-based public services. This study uses a qualitative research type with a descriptive approach. Sources of data used are primary data and secondary data. Based on this research study, using the theory of digital government according to the OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) which consists of six indicators, namely user-driven, government as platform, digital by design, data driven, pro-activeness and open by default. Beraban Village by overcoming challenges related to technological limitations by facilitating village employees, data-based indicators that the debest application as a container for storing data is strategic in making it easier for the village government to store and manage data.

Keywords: *Digital Government, Public Service, Debest*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi dan informasi (TIK) memiliki pengaruh luas terhadap jalannya kehidupan masyarakat. Pada kemajuan yang semakin meningkat menghadirkan berbagai inovasi-inovasi baru dalam menciptakan tatanan hidup yang lebih baik.

Pengembangan *digital government* pada sektor publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik

yang efisien, transparan dan efektif. Sebelum dikembangkannya *digital government*, sebelumnya pelayanan *sector public* berbasis internet disebut sebagai *e-government*. Perbedaan *digital government* dan *e-government* tidak terlalu signifikan. *E-government* yaitu pemerintahan yang telah berinovasi menggunakan teknologi internet sedangkan *digital government* telah berkembang dengan memanfaatkan media-media digital. Dalam penerapannya pemerintah membutuhkan komitmen agar

dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Menerapkan penggunaan media digital dimulai pada pelayanan di Desa Beraban yang berada dibagian selatan Kabupaten Tabanan. Desa Beraban dikembangkan sebagai desa digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat melalui media digital. Aplikasi tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat Desa Beraban melalui *smartphone* dengan melakukan login menggunakan nomor induk kependudukan (NIK) dengan *password* 123456. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan yang lebih baik dari pemerintah desa.

Aplikasi yang dikhususkan untuk menciptakan pelayanan yang mudah dan efisien kepada masyarakat Desa Beraban masih terjadinya kendala dalam penerapannya. Pada pengimplementasian aplikasi Debest masih sedikit pengguna yaitu sebanyak 26 orang pengguna, yang dimana masih berbeda jauh jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat di Desa Beraban pada bulan November 2021 sebanyak 6.458 jiwa. Namun masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor desa untuk mencari surat dibandingkan dengan penggunaan aplikasi secara *online*.

Disimpulkan bahwa pemanfaatan penggunaan aplikasi Debest secara online

melalui *smartphone* masih terbilang sedikit pengguna mengingat aplikasi tersebut telah di luncurkan pada tahun 2019. Jumlah pengguna yang sedikit menjadi faktor penting bahwa terjadinya permasalahan yang menyangkut tujuan pengalihan pada inovasi pelayanan publik oleh pemerintah Desa Beraban, sehingga penulis tertarik memilih judul yaitu "Penerapan *Digital Government* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat melalui Aplikasi Debest di Desa Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan"

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian mengenai Penerapan Digital Government dalam Pelayanan masyarakat melalui Aplikasi Debest di Desa Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya belum pernah dikaji mengenai penerapan Aplikasi Debest. Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Peneliti menggunakan teori *digital government* menurut OECD (2009) mengemukakan bahwa *digital government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan internet sebagai alat untuk mencapai pemerintah yang lebih baik. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *digital government* tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi semata namun juga menjadi

suatu instrumen yang efektif untuk mentransformasikan segala struktur, proses dan budaya pemerintahan untuk mencapai suatu tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, efisien dan berorientasi pada pelanggan. Sebagai pemenuhan dalam penyelesaian masalah berdasarkan teori *digital government*, adapun enam indikator teori yaitu:

- a. *User-driven* (digerakan oleh pengguna) yaitu bagaimana pemerintah mendengarkan berbagai kebutuhan dari pengguna teknologi yang sesuai dengan peran sentral.
- b. *Government as a platform* (pemerintah sebagai platform atau wadah) yaitu pemerintah melakukan kerjasama dengan masyarakat secara bersama dalam mensosialisasikan teknologi digital.
- c. *Digital by design* (digital berdasarkan desain) yaitu dilakukannya berbagai transformasi digital didalam sistem administrasi pemerintahan.
- d. *Data-driven* (berbasis data) yaitu pemerintah menjadikan data sebagai aset strategis utama dan menetapkan mekanisme tata kelola, akses, berbagi dan penggunaan kembali untuk mengambil keputusan dan penyampaian pelayanan dengan baik.
- e. *Pro-activeness* (pro aktif) yaitu pemerintah mampu mengantisipasi berbagai kebutuhan yang rumit pada

pelayanan dengan memberikan respon yang cepat.

- f. *Open by default* (terbuka secara default) yaitu pemerintahan secara transparan dan akuntabel. Pemerintah secara terbuka dalam membuat data pemerintah dan proses pembuatan kebijakan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan informasi yaitu teknik non-probability sampling dengan jenis pengumpulan data yaitu teknik purposive sampling. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan 4 (cara) yaitu dengan melalui pengumpulan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Penelitian ini dilakukan di Desa Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan. Pemilihan lokasi yang diteliti sesuai dengan pelaksanaan program aplikasi debest yang diberada di kantor Desa Beraban dan di masyarakat Desa Beraban.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Fisik Desa Beraban

Desa Beraban terletak di Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan di pesisir selatan. Desa Beraban dengan batas wilayah administratif, di sebelah utara Subak Galdon I (Desa Pandak Gede), di sebelah timur

Sungai Yeh Sungai (Desa Buwit), di sebelah selatan Samudra Indonesia dan di sebelah barat Sungai Yeh Kutikan (Desa Belalang). Desa Beraban memiliki luas wilayah 692 km², jarak tempuh yang dibutuhkan sekitar 10-15 menit dari kota kecamatan dengan jarak 10 km dan sekitar 20-30 menit dari kota kabupaten dengan jarak 13 km. Desa Beraban terdiri dari 10 banjar dinas yaitu dimulai pada bagian utara ada Banjar Ulundesa, Banjar Gegelang, Banjar Batanbuah Kaja, Banjar Batanbuah, Banjar Beraban, Banjar Sinjuana, Banjar Dukuh, Banjar Batugaing Kaja, Banjar Batugaing, Banjar Nyanyi.

Aplikasi Debest

Pembuatan surat telah dilakukan secara elektronik melalui aplikasi digital. Aplikasi ini dibuat dalam rangka mewujudkan sistem pelayanan yang efektif dengan melakukan campur tangan oleh orang ketiga. Debest dapat diunduh melalui *smartphone* sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan pembuatan surat secara online hanya dengan membuka aplikasi Debest lalu memilih surat yang akan diajukan selanjutnya masyarakat mengatur tanggal pembuatan surat lalu akan muncul *voucher* yang berbentuk kode unik yang digunakan untuk mengklaim surat yang telah diajukan ke administrasi desa.

Analisis Hasil Temuan Penerapan Digital Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat melalui Aplikasi Debest di Desa Beraban, Kediri, Tabanan

Aplikasi debest merupakan inovasi desa yang dibuat untuk mewujudkan pengembangan desa digital oleh pemerintah Desa Beraban. Inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan dan administrasi di Desa Beraban dengan menerapkan teknologi digital.

User-driven

User-driven yaitu pemerintah pemberi pelayanan mendengarkan berbagai kebutuhan dari masyarakat sebagai pengguna teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dalam membentuk proses, layanan dan kebijakan dengan membuat mekanisme yang mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi. Pemerintah sebagai pengelola pelayanan berbasis media digital dengan melihat kebutuhan pelayanan dari masyarakat dan melihat peranan dan keinginan masyarakat dalam penerapan aplikasi debest. Program debest yang dirancang dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat melalui *smartphone* maupun diakses melalui *website* yang memudahkan masyarakat dalam menerima

pelayanan menyangkut dengan administrasi kependudukan.

Pada pelayanan kepada masyarakat, alur pembuatan surat tidak lagi melewati alur yang berbeli-bellit hanya dengan mengakses aplikasi *debest* melalui *smartphone*. Pemerintah Desa Beraban masih tetap menerapkan pelayanan secara *online* untuk menghindari kesulitan bagi masyarakat yang masih belum memahami mengenai penggunaan aplikasi *debest* ini. Masyarakat masih dapat mengakses langsung di kantor desa atau meminta arahan dari pegawai desa. Sesuai dengan peningkatan teknologi pada saat ini aplikasi *debest* sesuai dengan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memudahkan penerimaan pelayanan yang menyangkut administrasi kependudukan.

Government as a Platform

Government as a platform yaitu pemerintah sebagai wadah melakukan kerjasama dengan masyarakat untuk mengatasi berbagai tantangan atau permasalahan dengan mensosialisasikan teknologi digital, standar dan layanan pada kebutuhan masyarakat dalam penyampaian pelayanan publik. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan masyarakat, pemerintah sebagai wadah yang menampung berbagai kebutuhan dari masyarakat dengan membuat satu inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Desa Beraban mensosialisasikan melalui media sosial, menyebarkan *barcode* di seluruh wilayah Desa Beraban. *Barcode* tersebut dapat di *scan* melalui *smartphone android* lalu akan terunduh aplikasi *debest* tersebut. Desa Beraban memberikan tanggung jawab terhadap kepala lingkungan disetiap banjar untuk memberikan sosialisasi yang lebih terperinci melalui rapat penyuluhan atau musyawarah warga di setiap banjar. Sosialisasi juga berbentuk penyebaran video edukasi dalam penggunaan aplikasi *debest* secara *online* melalui *smartphone* yang disebarkan kepada seluruh masyarakat Desa Beraban. Keefektifan sosialisasi tersebut dilihat dari masyarakat yang mengetahui adanya program *debest* tersebut dan cara penggunaan program *debest* namun masyarakat masih belum dapat menggunakan aplikasi *debest*.

Digital by Design

Digital by design yaitu dilakukan berbagai transformasi digital dan memanfaatkan teknologi digital untuk menyederhanakan prosedur yang ada dalam sistem pemerintahan dengan membuat suatu saluran komunikasi yang dapat memudahkan hubungan antara pegawai dan kebutuhan masyarakat. Program *debest* yang bertujuan untuk menciptakan administrasi pelayanan yang efektif dan sistem pemerintahan yang berbasis digital dalam membuat dan

penyimpanan data-data strategis. Penerapan aplikasi debest di dalam birokrasi Desa Beraban yaitu dalam membuat data yang bersifat strategis terkumpul dalam satu bentuk aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh pegawai desa.

Sebelum diluncurkannya aplikasi debest, pemerintah Desa Beraban memberikan pelatihan kepada pelaku yang akan mengelola aplikasi debest untuk mengoptimalkan kinerja pegawai desa. Pelatihan tersebut dilaksanakan selama 4 bulan yaitu terdiri dari 2 bulan pelatihan penggunaan aplikasi debest dan 2 bulan lagi pelatihan terhadap validasi data untuk mempersiapkan sumber daya manusia. Sedangkan masyarakat masih kurang menggunakan aplikasi debest diakibatkan oleh salah satu faktor kurang paham terhadap penggunaan teknologi.

Data-driven

Data-driven yaitu pemerintah menjadikan data sebagai aset strategis utama dan menetapkan mekanisme tata kelola, akses, berbagi dan penggunaan kembali untuk mengambil keputusan dan penyampaian pelayanan dengan baik. Data sebagai aset penting dalam penerapan media digital dalam pemerintahan. Aplikasi debest telah menyimpan data-data pribadi yang menyangkut masyarakat, sehingga dalam penggunaan pelayanan, dengan mudah hanya perlu memasukkan NIK dan *password*

123456 untuk mengakses pelayanan. Pelayanan lebih mudah diakses dengan pengelolaan data masyarakat yang sudah terkoneksi kedalam aplikasi debest. Dalam aplikasi debest sudah terdaftar nomor induk kependudukan dari setiap penduduk di Desa Beraban sehingga koneksi yang dilakukan aplikasi sudah sesuai dengan data yang dicantumkan pada sistem. Pada aplikasi debest ini data yang telah masuk kedalam sistem debest yaitu berbentuk data-data strategik.

Pro-activeness

Pro-activeness yaitu pemerintah mampu mengantisipasi berbagai kebutuhan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memberikan respon yang cepat dan sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Penerapan program debest, pemerintah dapat secara aktif memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Aplikasi debest hanya perlu di akses menggunakan *smartphone* maupun *internet* yang dapat dilakukan kurang dari 5 menit, selanjutnya masyarakat bisa meluangkan waktu untuk mengambil pesanan surat ke kantor desa yang telah dibuat melalui aplikasi debest. Namun dalam penggunaan aplikasi debest, masih sering terjadinya eror saat akan *login* ke dalam aplikasi. Kurang maksimalnya kinerja aplikasi masih menjadi hambatan yang paling besar terkait penggunaan oleh masyarakat.

Open by Default

Penerapan program digital bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Dalam pembentukan aplikasi debest belum adanya SK yang mengatur langsung mengenai program aplikasi debest. Pemerintah Desa Beraban hanya mengeluarkan Keputusan Prebekel No. 30 Tahun 2019 tentang penunjukan operator/admin desa digital. Keputusan tersebut hanya mengatur mengenai penunjukan admin yang akan bertugas dalam pengelolaan aplikasi debest. Penerapan program debest tidak ada SOP (*Standar Operating Procedure*) yang mengatur jalannya kinerja pelayanan melalui aplikasi debest.

Rekomendasi

Adapun Rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi secara berkala untuk mengenalkan aplikasi debest kepada masyarakat Desa Beraban, dengan melakukan sistem sosialisasi berkala selama sebulan sekali dengan melakukan kunjungan kesetiap banjar.
2. Pemerintah Desa Beraban melakukan *survey* terkait minat masyarakat terhadap pelayanan melalui aplikasi debest maupun kinerja dari aplikasi debest, *survey* dilakukan dengan membuat

google form yang disebarikan ke kelompok komunitas di setiap banjar.

3. Pemerintah Desa Beraban dapat memfasilitasi monitor disetiap banjar yang dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan dengan media akses aplikasi debest.
4. Pemerintah Desa Beraban dapat membuat suatu kotak keluhan disetiap banjar mengenai kinerja aplikasi yang dapat menampung keluhan terkait dengan kinerja aplikasi saat digunakan dengan mandiri melalui *handphone*.
5. Pemerintah Desa Beraban membuat SK (surat keputusan) yang mengatur pengelolaan aplikasi debest. Hal ini akan membantu program debest agar lebih transparan dan akuntabel sesuai dengan tujuan dari pembuatan program debest.
6. Pemerintah Desa Beraban perlu membuat SOP standar pelayanan yang jelas mengenai alur pelayanan pembuatan surat melalui aplikasi debest.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui pendekatan pada teori *digital government* menurut OECD (2019), maka dapat disimpulkan bahwa berikut merupakan kematangan pemerintah dalam menerapkan *digital government* dalam pelayanan masyarakat, yaitu penerapan aplikasi debest sudah dibutuhkan oleh

masyarakat Desa Beraban. Dalam sosialisasi yang dilakukan belum efektif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi debest. Penerapan saluran komunikasi baru telah sesuai dengan penerapan digital government dengan menciptakan sumber daya manusia yang siap dengan pengalihan sistem pemerintahan. Dalam aplikasi debest sudah menyimpan data-data pemerintahan yang bersifat startegis. Kinerja aplikasi kurang maksimal dalam kinerja saat diakses langsung oleh masyarakat. Penerapan program debest ini kurangnya akuntabilitas dalam penerapannya karena tidak ada Surat Keputusan yang dikeluarkan untuk mengatur aplikasi debest.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Forman, Mark, 2005. *E-Government: Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Asitama: Bandung.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal

- Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Vol. 2, pp.32-42. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*.
- Wirawan, Vani. 2020. *Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia*. Vol. 1, pp. 1-16.
- Wismayanti, Kadek Wiwin Dwi dan Putu Eka Pusnamaningsih. 2022. *Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) di DPMPSTSP Kabupaten Badung*. Vol. 5, pp. 45-56.

Sumber Artikel

- OECD. 2020. *The OECD Digital Government Policy Framework*. Diakses pada tanggal 7 Desember 2021. <https://www.oecd.org/gov/the-oecd-digital-government-policy-framework-f64fed2a-en.htm>
- OECD iLibrary. 2019. *Roadmap: Measuring Digital Government Maturity*. Diakses pada tanggal 7 Desember 2021. <https://www.oecd->

ilibrary.org/sites/3ec4137b-
en/index.html?itemId=/content/compon
ent/3ec4137b-en

Sumber Peraturan Perundang- Undangan

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang
Kebijakan dan strategi Nasional
Pengembangan *e-government*.

Keputusan Perbekel Beraban No 30 Tahun
2019 tentang penunjukan
operator/admin desa digital, Desa
Beraban Kecamatan Kediri, Kabupaten
Tabanan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
Pasal 1 angka (3) tentang ITE