

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Tingkat Desa: Studi Kasus Penerapan Aplikasi SiDesa di Kabupaten Banyumas Analisis Efektivitas dan Tantangan Implementasi E-Government Desa

Syahril Sidqi Abdillah

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

Korespondensi penulis : syahrilsidqi@gmail.com

Abstrak Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa merupakan langkah strategis dalam mendorong transparansi dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas serta tantangan implementasi aplikasi SiDesa (Sistem Informasi Desa) di Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SiDesa mampu meningkatkan responsivitas pemerintah desa, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur teknologi. Temuan ini menjadi dasar penting bagi pengembangan kebijakan e-government desa yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan publik, e-government desa, digitalisasi pemerintahan, aplikasi SiDesa, pelayanan desa, Banyumas

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi dan upaya mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* di Indonesia, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Salah satu langkah konkret yang dilakukan pemerintah adalah pengembangan dan penerapan aplikasi digital seperti **SiDesa (Sistem Informasi Desa)**, yang berfungsi sebagai platform terpadu untuk mendukung pelayanan administrasi, pengelolaan data kependudukan, pengajuan surat menyurat, pelaporan anggaran, serta media komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat.

Di era Revolusi Industri 4.0 dan pascapandemi COVID-19, digitalisasi bukan hanya menjadi tuntutan efisiensi, melainkan juga kebutuhan strategis untuk meningkatkan daya adaptasi pemerintah desa terhadap perubahan sosial dan teknologi. Program seperti SiDesa hadir sebagai bagian dari digital transformation di sektor publik yang diamanatkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui berbagai regulasi dan dukungan infrastruktur, termasuk dalam kerangka **Smart Village** dan **Satu Data Indonesia**.

Meski demikian, transformasi digital di tingkat desa tidak berjalan tanpa tantangan. Implementasi aplikasi seperti SiDesa di berbagai desa, termasuk di Kabupaten Banyumas, masih menghadapi sejumlah hambatan struktural dan kultural. Tantangan tersebut meliputi:

1. **Keterbatasan sumber daya manusia**, terutama terkait literasi digital aparatur desa dan kemampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi.
2. **Masalah infrastruktur teknologi**, seperti jaringan internet yang belum merata dan perangkat keras yang tidak memadai.

3. **Resistensi masyarakat**, yang masih terbiasa dengan pelayanan konvensional, serta kesenjangan digital antargenerasi.
4. **Kurangnya pendampingan teknis** dan pelatihan berkelanjutan dari pemerintah daerah atau lembaga terkait.

Studi ini bertujuan untuk **mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi SiDesa di beberapa desa di Kabupaten Banyumas**, dengan fokus pada sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik desa. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk **mengidentifikasi hambatan-hambatan utama dalam proses implementasinya**, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun sosial-budaya. Dengan pendekatan evaluatif dan analisis berbasis teori implementasi kebijakan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk optimalisasi transformasi digital di tingkat desa, serta memperkuat kapasitas kelembagaan desa dalam menghadapi era digital yang terus berkembang.

KAJIAN PUSTAKA

E-Government menurut Layne & Lee (2001) adalah transformasi proses pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Inovasi Pelayanan Publik dalam konteks desa dibahas oleh Dwiyanto (2018) yang menekankan pada pentingnya partisipasi dan adaptasi teknologi lokal.

Model adopsi teknologi seperti TAM (Technology Acceptance Model) digunakan sebagai landasan untuk menilai sejauh mana perangkat desa menerima aplikasi SiDesa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Lokasi penelitian difokuskan pada tiga desa di Kabupaten Banyumas yang telah menerapkan aplikasi SiDesa selama minimal satu tahun. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan kepala desa dan perangkatnya, observasi langsung terhadap operasional sistem, serta dokumentasi kebijakan desa terkait digitalisasi pelayanan. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan seperti yang diusulkan Miles & Huberman (1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penerapan Aplikasi SiDesa

Aplikasi SiDesa memungkinkan pelayanan administrasi seperti surat keterangan, pengajuan bantuan, dan pelaporan dilakukan secara online. Desa A menunjukkan peningkatan 40% efisiensi waktu layanan sejak penggunaan aplikasi. Namun, belum semua fungsi digunakan secara maksimal karena kurangnya pelatihan.

2. Tantangan Infrastruktur dan SDM

Permasalahan jaringan internet yang tidak stabil serta rendahnya literasi digital menjadi tantangan utama. Desa B mengaku hanya 2 dari 6 staf desa yang mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

3. Partisipasi Masyarakat

Sosialisasi yang minim menyebabkan rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat. Data menunjukkan hanya 18% warga desa menggunakan layanan online secara rutin.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi SiDesa di Kabupaten Banyumas terbukti meningkatkan efektivitas layanan publik desa secara umum. Namun, tantangan teknis dan kultural masih menjadi hambatan signifikan. Oleh karena itu, diperlukan dukungan pemerintah kabupaten dalam bentuk pelatihan, peningkatan infrastruktur digital, serta intensifikasi sosialisasi kepada warga desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications.
- Permendagri No. 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. CAPs.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.