

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DALAM MEWUJUDKAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI DESA PADANG CERMIN KECAMATAN WAY KHILAU KABUPATEN PESAWARAN

Detha Rahma Nurmalita¹, Yonnawati², Putri Rahmaini³

Universitas Muhamadiyah Lampung¹²³

detharahma0112@gmail.com, yonawati224@gmail.com, rahmaini34@gmail.com

ABSTRACT

Abstract: The development of information technology encourages local governments to innovate in delivering public services through digital transformation. The Digital Village (DIGIDES) application serves as a technological solution to enhance the efficiency, transparency, and accountability of administrative services at the village level. This study aims to analyze the effectiveness of DIGIDES in realizing the principles of Good Governance in Padang Cermin Village, Way Khilau District, Pesawaran Regency. The research employed a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observation, and documentation. The findings indicate that the implementation of DIGIDES effectively improves the accessibility and efficiency of public services, reduces bureaucratic barriers, and enhances transparency and accountability in administrative management. However, the implementation still faces challenges such as limited digital literacy among village apparatus, inadequate internet infrastructure, and low public participation in utilizing the application. Overall, DIGIDES plays a significant role in supporting Good Governance principles—accountability, transparency, responsiveness, and participation—toward a more modern and participatory village administration.

Keyword: *Accountability, Digital Village, Effectiveness, Good Governance, Transparency*

ABSTRAK

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah, termasuk pemerintah desa, untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) hadir sebagai solusi digitalisasi pelayanan administrasi desa yang bertujuan memperkuat efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi DIGIDES dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* di Desa Padang Cermin, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan DIGIDES telah efektif dalam meningkatkan

kecepatan dan ketepatan pelayanan publik, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan seperti rendahnya literasi digital aparatur desa, keterbatasan jaringan internet, serta partisipasi masyarakat yang belum optimal. Secara keseluruhan, penerapan DIGIDES berkontribusi positif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, efisien, dan partisipatif sesuai prinsip Good Governance.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Digital Desa, Efektivitas, Good Governance, Transparansi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang berorientasi pada upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) menuntut aparatur publik untuk bekerja secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi warga. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi, digitalisasi menjadi langkah strategis dalam reformasi birokrasi, termasuk di tingkat pemerintahan desa.

Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk mengadopsi inovasi berbasis teknologi guna menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi Digital Desa (DIGIDES).

DIGIDES mulai diimplementasikan di Desa Padang Cermin, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran, sejak tahun 2023. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi desa seperti pembuatan surat keterangan, pengajuan dokumen kependudukan, serta penyampaian informasi publik. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi DIGIDES tidak hanya diukur dari aspek teknologinya, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi ini efektif dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi Digital Desa (DIGIDES) dalam mewujudkan prinsip *Good Governance* di Desa Padang Cermin, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran, serta mengidentifikasi hambatan dan strategi peningkatan efektivitasnya.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas pelayanan publik menggambarkan sejauh mana organisasi pemerintah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya secara efisien. Kurniawan (2022) menyatakan bahwa efektivitas dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa hambatan berarti, dengan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencakup kejelasan tujuan, strategi yang tepat, pelaksanaan yang efisien, serta pengawasan yang berkesinambungan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik harus menjamin hak-hak masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Widanti, 2022).

Digital Desa (DIGIDES) merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk mempercepat pelayanan administrasi desa. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, mulai dari surat keterangan hingga informasi kegiatan desa secara daring. Kehadiran DIGIDES merupakan bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Sementara itu, *Good Governance* sebagaimana dirumuskan oleh UNDP (dalam Rosyada, 2022) mencakup sembilan prinsip utama yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, keadilan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Prinsip-prinsip tersebut menjadi tolok ukur bagi penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berintegritas. Dengan demikian, penerapan DIGIDES tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran mendalam mengenai efektivitas penerapan aplikasi DIGIDES di Desa

Padang Cermin. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Desa Padang Cermin, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran, dan dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2025.

Subjek penelitian meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Aplikasi DIGIDES, Staf Desa, serta masyarakat pengguna layanan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi desa, peraturan pemerintah, serta literatur akademik terkait *e-government* dan *Good Governance*.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, untuk memastikan validitas dan keandalan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Padang Cermin telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Melalui sistem digital ini, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Operator desa dapat memverifikasi data secara langsung, dan hasil dokumen dapat diambil dalam waktu satu hari kerja.

Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, DIGIDES membantu menciptakan keterbukaan informasi publik. Masyarakat dapat memantau status pengajuan dan mengetahui biaya layanan secara daring. Hal ini memperkuat kepercayaan publik karena setiap proses administrasi terekam secara digital dan dapat diaudit sewaktu-waktu.

Selain itu, pemerintah desa juga menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui fitur pengaduan dan umpan balik, warga dapat menyampaikan keluhan atau saran secara langsung. Hasil evaluasi yang dilakukan secara rutin menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan melalui aplikasi ini.

Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala. Masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem digital. Selain itu, jaringan internet di beberapa wilayah desa masih belum stabil

sehingga menghambat proses pelayanan. Rendahnya literasi digital masyarakat juga menyebabkan sebagian warga belum memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Meskipun demikian, pemerintah desa telah berupaya mengatasi hambatan tersebut dengan mengadakan pelatihan bagi aparatur dan memperluas akses internet di area desa. Langkah-langkah ini membuktikan adanya komitmen untuk terus memperbaiki sistem pelayanan publik agar sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Secara konseptual, penerapan DIGIDES telah berhasil mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih terbuka, efisien, dan partisipatif. Hal ini sejalan dengan pandangan UNDP bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas merupakan indikator utama dari pemerintahan yang baik.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Padang Cermin menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memperkuat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di tingkat desa. Melalui digitalisasi layanan administrasi, pemerintah desa mampu menghadirkan tata kelola pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan efisien. Sistem pelayanan berbasis aplikasi ini tidak hanya memperpendek rantai birokrasi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik yang selama ini cenderung lambat dan berbelit.

Efektivitas DIGIDES tampak dari meningkatnya efisiensi kerja aparatur, keteraturan sistem dokumentasi, dan kecepatan proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu beberapa hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Aksesibilitas layanan publik pun meningkat karena masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan publik dari model konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Dari aspek transparansi dan akuntabilitas, DIGIDES berperan sebagai instrumen penting dalam membuka akses informasi publik. Masyarakat dapat memantau tahapan layanan, biaya, dan status pengajuan secara daring, sehingga potensi praktik maladministrasi dan penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat

terhadap aparatur desa, yang selama ini seringkali diragukan kinerjanya dalam aspek keterbukaan dan tanggung jawab publik.

Sementara itu, dari sisi partisipasi dan responsivitas, penerapan DIGIDES mendorong pola komunikasi yang lebih interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah desa menjadi lebih tanggap terhadap aspirasi warga melalui fitur aduan dan saran, sementara masyarakat juga mulai aktif memberikan masukan terkait pengembangan sistem. Fenomena ini menandai pergeseran peran warga dari sekadar penerima layanan menjadi mitra kolaboratif dalam pembangunan tata kelola desa yang baik.

Meski demikian, efektivitas penerapan DIGIDES belum sepenuhnya optimal. Hambatan teknis masih ditemui, terutama pada keterbatasan sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem serta kondisi infrastruktur digital yang belum merata. Keterbatasan jaringan internet dan literasi digital masyarakat juga menjadi kendala yang cukup dominan. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan berkala dan peningkatan infrastruktur digital agar implementasi DIGIDES dapat berjalan secara berkelanjutan.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga mekanisme strategis untuk mewujudkan prinsip *Good Governance* sebagaimana dikemukakan oleh UNDP, yakni transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Implementasi DIGIDES menjadi bentuk konkret transformasi birokrasi menuju pemerintahan desa yang modern, terbuka, dan partisipatif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Digital Desa (DIGIDES) tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada komitmen pemerintah desa dalam menumbuhkan budaya pelayanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk itu, keberlanjutan program ini memerlukan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan baik pemerintah daerah, lembaga pendidikan, maupun masyarakat guna memastikan bahwa transformasi digital di tingkat desa benar-benar mampu menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan memperkuat fondasi tata kelola pemerintahan yang baik dan berdaya saing di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang Berupa Jurnal Ilmiah:

- Ahmad, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Madello Kabupaten Barru. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 5(2), 45–57.
- Purwanti, D. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Good Governance di Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Demokrasi*, 9(1), 63–74.
- Rahmaini, S. (2021). E-Government dan Inovasi Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 101–115.
- Rosyada, D. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 55–68.
- UNDP. (2022). Governance for Sustainable Human Development. *United Nations Development Programme Reports*, New York.

Pustaka yang Berupa Buku:

- Atteng, A. (2022). *Efektivitas Organisasi Publik dalam Perspektif Pelayanan*. Makassar: CV Sahabat Ilmu.
- Kurniawan, A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik dalam Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zulkarnain, Z. (2022). *Tata Kelola Pemerintahan dan Akuntabilitas Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, L. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik dan Good Governance*. Jakarta: Bumi Aksara.