

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES)

Irlon Panna ¹⁾, Montgomery Warbal, ²⁾ & Selvia F. G. Renyut ³⁾

^{1,2,3} STIA Trinitas, Ambon, Maluku, Indonesia

montywaral@gmail.com

Submitted: 2025-10-17

Accepted : 2026-01-05

Published : 2026-01-22

Abstract

This study investigates the effectiveness of public services delivered through the Village Digital application (DIGIDES) in Uweth Village, West Taniwel District, West Seram Regency. A qualitative research approach with descriptive and analytical methods was employed to provide an in-depth understanding of the phenomenon. Data were collected through semi-structured interviews, direct observations, and the review of relevant documents. The findings indicate that among the six indicators of service effectiveness, two indicators completion time and service costs meet the expectations of the community. In contrast, the remaining four indicators service procedures, service products, facilities and infrastructure, and the competency of service providers require further improvement. Based on these findings, the study recommends enhancing the socialization of the DIGIDES application, strengthening internet network infrastructure, and increasing the technical and operational competence of service personnel to ensure more effective, accessible, and responsive public services.

Keywords: Public Service; Effectiveness; Village Digitalization

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern berlangsung sangat pesat dan membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Teknologi digital tidak hanya memengaruhi cara manusia berinteraksi dan bekerja, tetapi juga mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan TIK telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, sehingga menuntut individu dan institusi untuk terus beradaptasi agar mampu memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi tersebut. Secara global, transformasi digital dalam sektor publik dipandang sebagai strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Di satu sisi, perkembangan TIK memberikan berbagai dampak positif, seperti kemudahan komunikasi jarak jauh, peningkatan efisiensi kerja, serta tersedianya berbagai platform layanan berbasis digital. Namun, di sisi lain, kemajuan teknologi juga memunculkan sejumlah dampak negatif, antara lain kecanduan teknologi, kurangnya interaksi sosial secara langsung, serta meningkatnya kejahatan dunia maya (Andani et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi, termasuk dalam konteks pelayanan publik, memerlukan pengelolaan yang tepat agar manfaat yang dihasilkan dapat lebih optimal dibandingkan dampak negatif yang ditimbulkan.

Dalam konteks pemerintahan, pemanfaatan TIK memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara didorong untuk mengadopsi teknologi digital melalui konsep e-government dan digital government guna memperbaiki kinerja birokrasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Laporan United Nations E-Government Survey, (2022) menunjukkan bahwa negara-negara yang berhasil mengintegrasikan teknologi digital dalam pelayanan publik cenderung memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Meskipun demikian, tantangan berupa kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya kapasitas sumber daya manusia masih menjadi hambatan utama, khususnya di wilayah pedesaan.

Di tingkat nasional, Pemerintah Indonesia mendorong penerapan pemerintahan berbasis digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan berbagai program digitalisasi pelayanan publik hingga ke tingkat desa. Salah satu inisiatif penting adalah program Digital Desa, yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa melalui pemanfaatan teknologi digital. Program ini mencakup pengembangan infrastruktur TIK, peningkatan kapasitas aparatur desa, serta pengembangan aplikasi layanan publik yang diharapkan mampu mempercepat proses administrasi dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan.

Namun demikian, berbagai hasil penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa belum sepenuhnya berjalan efektif. Penelitian Setiawan dan Nugroho, (2020) menemukan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur desa dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor utama rendahnya pemanfaatan aplikasi layanan publik desa. Temuan serupa disampaikan oleh Suryani et al., (2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan keberlanjutan pendampingan teknis. Penelitian Pratama et al., (2021) serta Prabowo et al., (2022) juga menunjukkan bahwa banyak aplikasi pelayanan desa bersifat administratif dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat, sehingga penggunaannya cenderung terbatas.

Desa Uweth yang terletak di Kecamatan Taniwel Barat, Kabupaten Seram Bagian Barat, merupakan salah satu desa yang berupaya mengimplementasikan program Digital Desa melalui pengembangan aplikasi DIGIDES (Digital Desa). Aplikasi ini dirancang sebagai platform pelayanan publik digital yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi desa. Namun, berdasarkan temuan awal di lapangan, efektivitas penerapan aplikasi DIGIDES masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kemampuan aparatur desa dalam pengelolaan aplikasi, rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, serta belum optimalnya integrasi aplikasi dengan pola pelayanan konvensional yang selama ini berjalan.

Berdasarkan fenomena global dan nasional, serta hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa di wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses teknologi. Penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas pelayanan dari aspek teknis dan administratif, tetapi juga menekankan peran faktor sosial, kapasitas aparatur desa, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif kontekstual yang lebih komprehensif mengenai implementasi Digital Desa di wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang berbeda dari daerah perkotaan.

Bertolak dari fenomena implementasi DIGIDES di Desa Uweth, kesenjangan antara tujuan program Digital Desa dan praktik di lapangan, serta kebaruan yang ditawarkan dalam penelitian ini, maka permasalahan penelitian difokuskan pada efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi

Digital Desa (DIGIDES) di Desa Uweth dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk merumuskan upaya-upaya strategis yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Sejalan dengan perumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Uweth, Kecamatan Taniwel Barat, Kabupaten Seram Bagian Barat; mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan aplikasi DIGIDES; serta merumuskan upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik berbasis digital agar lebih adaptif terhadap kondisi sosial dan geografis desa.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep fundamental dalam kajian manajemen dan administrasi publik. Secara umum, efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan (Handayaningrat, 2007). Dalam konteks organisasi, efektivitas tidak hanya berkaitan dengan tercapainya tujuan, tetapi juga dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk menghasilkan kinerja yang diharapkan (Stoner, 2005).

Lebih lanjut, Duncan (dalam Steers, 1985) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), yang menunjukkan sejauh mana target organisasi dapat direalisasikan; integrasi (integration), yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama antarunit maupun dengan lingkungan sekitarnya; serta adaptasi (adaptation), yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan dan tuntutan lingkungan eksternal.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dalam praktiknya, pelayanan publik melibatkan berbagai unsur yang saling berkaitan, antara lain penyedia layanan sebagai pelaksana kebijakan, penerima layanan sebagai pengguna jasa, serta jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat (Barata, 2004).

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dan kepuasan masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu reliabilitas (*reliability*) yang menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat; bukti fisik (*tangibles*) yang berkaitan dengan sarana, prasarana, dan penampilan penyedia layanan; daya tanggap (*responsiveness*) yang mencerminkan kesediaan aparatur dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat; jaminan (*assurance*) yang berkaitan dengan kompetensi dan kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan; serta empati (*empathy*) yang menunjukkan perhatian dan kedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan masyarakat secara individual.

Konsep Digitalisasi Desa

Digitalisasi desa merupakan upaya strategis dalam memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat desa. Digitalisasi desa mencakup

berbagai aspek penting, antara lain pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan berbagai aplikasi digital yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa (Transformasi Digital Desa, n.d.).

Salah satu fokus utama dalam digitalisasi desa adalah pengembangan aplikasi layanan publik berbasis digital. Aplikasi-aplikasi tersebut diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, serta mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang lebih responsif dan partisipatif.

Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi digital di tingkat desa dan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Ahmad, (2022) menemukan bahwa inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Madello, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru, memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dari aspek kemudahan akses layanan dan percepatan proses administrasi. Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi digital dapat meningkatkan kinerja pelayanan desa apabila didukung oleh kesiapan aparatur dan sistem pelayanan yang memadai.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Akbar, (2023) yang mengungkapkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi DIGIDES di Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru, berjalan cukup efektif. Efektivitas pelayanan ditunjukkan melalui peningkatan efisiensi kerja aparatur desa serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Meskipun demikian, penelitian ini juga mencatat bahwa efektivitas layanan digital masih memerlukan dukungan berkelanjutan berupa pendampingan teknis dan penguatan kapasitas sumber daya manusia agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Di sisi lain, beberapa penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala. Setiawan dan Nugroho, (2020) menegaskan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur desa serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat pemanfaatan aplikasi pelayanan publik desa. Suryani et al., (2020) juga menemukan bahwa keberhasilan layanan publik digital sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi dan keberlanjutan pendampingan, bukan semata-mata oleh ketersediaan teknologi.

Penelitian Pratama et al., (2021) dan Prabowo et al., (2022) lebih lanjut menunjukkan bahwa banyak aplikasi pelayanan publik desa masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan riil masyarakat. Akibatnya, tingkat pemanfaatan aplikasi relatif rendah dan belum mampu menggantikan sepenuhnya pola pelayanan konvensional. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan normatif digitalisasi pelayanan publik desa dan realitas implementasinya di lapangan, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.

Berdasarkan sintesis hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada konteks lokal, kesiapan aparatur, literasi digital masyarakat, serta dukungan kelembagaan yang berkelanjutan. Oleh karena

itu, kajian empiris yang menelaah efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa dalam konteks wilayah kepulauan dan desa dengan keterbatasan akses teknologi menjadi penting untuk memperkaya pemahaman dan mengisi kesenjangan penelitian yang masih ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Uweth. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggali makna, pengalaman, serta persepsi para aktor yang terlibat dalam implementasi pelayanan publik digital. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena penelitian secara sistematis dan akurat berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Desa Uweth, Kecamatan Taniwel Barat, Kabupaten Seram Bagian Barat, dengan waktu pelaksanaan selama tiga bulan, yaitu dari Januari hingga Maret 2024. Subjek penelitian meliputi aparatur Desa Uweth yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan aplikasi DIGIDES, serta masyarakat desa yang memanfaatkan aplikasi tersebut dalam mengakses layanan publik. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengalaman informan terhadap objek penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan aparatur desa dan masyarakat pengguna aplikasi DIGIDES untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai proses dan efektivitas pelayanan. Selain itu, observasi langsung dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi guna melihat kesesuaian antara prosedur dan praktik di lapangan. Data juga diperkuat melalui telaah dokumen, seperti peraturan desa, laporan kegiatan, serta data pendukung lainnya. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi panduan wawancara, lembar observasi, dan daftar telaah dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran utuh mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi DIGIDES.

HASIL & PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Desa Uweth, yang terletak di Kecamatan Taniwel Barat, Kabupaten Seram Bagian Barat, memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar, khususnya di sektor pertanian dan perikanan. Mayoritas penduduk desa bermata pencaharian sebagai petani dan nelayan, yang menjadikan keberhasilan pengelolaan pelayanan publik desa sangat krusial untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Efektivitas layanan publik tidak hanya mempermudah warga dalam mengakses hak dan kebutuhan mereka, tetapi juga berkontribusi pada optimalisasi pemanfaatan sumber daya lokal, penguatan partisipasi masyarakat, dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan desa secara keseluruhan. Kondisi sosial-ekonomi dan geografis ini menjadikan Desa Uweth sebagai konteks yang tepat untuk mengevaluasi implementasi layanan publik berbasis teknologi digital.

Implementasi Apliasi DIGIDES di Desa Uweth

Pemerintah Desa Uweth telah mengadopsi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) sebagai bagian dari strategi modernisasi pelayanan publik. Aplikasi ini menyediakan layanan administrasi kependudukan, perizinan, serta informasi publik terkait program pembangunan dan kegiatan desa.

Melalui DIGIDES, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien dibandingkan prosedur manual yang mengharuskan mereka hadir secara fisik di kantor desa.

Implementasi DIGIDES di Desa Uweth sejalan dengan temuan Ahmad, (2022) yang menunjukkan bahwa aplikasi Digital Desa di Desa Madello, Kecamatan Balusu Kabupaten Barru mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Penelitian Akbar (2023) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru juga menegaskan bahwa layanan berbasis aplikasi digital berjalan efektif, terutama dalam mempercepat proses administrasi dan mempermudah monitoring kegiatan desa. Secara global, Andani et al., (2023) menekankan bahwa digitalisasi layanan publik di tingkat lokal mampu mempercepat akses masyarakat terhadap layanan, meningkatkan transparansi alur pelayanan, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah lokal.

Penerapan DIGIDES di Desa Uweth mencerminkan transformasi digital desa yang tidak hanya terbatas pada pengembangan aplikasi, tetapi juga melibatkan penyesuaian prosedur administrasi, peningkatan kapasitas aparatur desa, dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi. Hal ini menjadi penting untuk membangun tata kelola pemerintahan desa yang lebih profesional, responsif, dan berbasis partisipasi publik.

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis DIGIDES

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan DIGIDES di Desa Uweth telah meningkatkan efektivitas layanan publik secara signifikan. Kecepatan pelayanan menjadi lebih tinggi karena proses administratif yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat dilakukan secara daring. Transparansi informasi meningkat, dengan masyarakat lebih mudah mengakses data mengenai APBDes, kegiatan pembangunan, serta program pemberdayaan masyarakat. Kepuasan warga terhadap layanan desa juga mengalami peningkatan, yang terlihat dari respons positif masyarakat selama wawancara dan observasi lapangan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi DIGIDES. Sosialisasi aplikasi kepada masyarakat belum merata, sehingga sebagian warga belum memanfaatkan layanan secara optimal. Infrastruktur jaringan internet yang terbatas di beberapa wilayah desa menjadi hambatan penting, terutama untuk akses daring yang stabil dan konsisten. Selain itu, kompetensi aparatur desa dalam mengoperasikan aplikasi masih perlu ditingkatkan agar layanan dapat berjalan lebih lancar dan profesional. Temuan ini selaras dengan penelitian Ahmad, (2022) dan Akbar, (2023), yang menekankan pentingnya dukungan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat sebagai faktor penentu keberhasilan layanan digital desa.

Efektivitas layanan juga dapat dilihat dari peningkatan keterlibatan warga dalam mengakses informasi dan mengajukan layanan publik secara daring. Meski demikian, sebagian warga masih bergantung pada prosedur manual, menunjukkan bahwa adaptasi masyarakat terhadap layanan digital perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Determinan Efektivitas DIGIDES di Desa Uweth

Beberapa faktor utama memengaruhi efektivitas layanan publik berbasis DIGIDES di Desa Uweth. Dukungan politik dan komitmen pemerintah desa menjadi kunci, karena implementasi aplikasi tergantung pada kepemimpinan aparatur desa dan kesiapan institusional. Infrastruktur TIK yang memadai menjadi faktor penting untuk menjamin kelancaran akses layanan. Kompetensi sumber daya manusia, khususnya petugas desa yang mengelola aplikasi, menentukan kualitas dan ketepatan layanan.

Selain itu, partisipasi masyarakat sangat menentukan keberhasilan penggunaan DIGIDES. Tingkat keterlibatan warga dalam menggunakan aplikasi, memberikan masukan, dan memantau layanan publik memengaruhi seberapa efektif sistem tersebut berjalan. Faktor-faktor ini konsisten

dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada dukungan kelembagaan dan partisipasi masyarakat (Ahmad, 2022; Akbar, 2023; Andani et al., 2023).

Upaya Peningkatan Efektivitas DIGIDES di Desa Uweth

Berdasarkan temuan penelitian dan tinjauan literatur, efektivitas DIGIDES dapat ditingkatkan melalui langkah-langkah strategis. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu diperluas agar semua warga memahami cara menggunakan aplikasi dan manfaatnya secara optimal. Infrastruktur jaringan internet desa perlu diperkuat agar akses layanan digital stabil dan merata di seluruh wilayah desa. Kompetensi aparatur desa juga harus ditingkatkan melalui pelatihan teknis, literasi digital, dan manajemen aplikasi sehingga pengoperasian layanan menjadi lebih profesional dan responsif.

Selain itu, partisipasi masyarakat harus didorong secara aktif, baik dalam menggunakan aplikasi maupun dalam proses evaluasi layanan, sehingga mekanisme pelayanan menjadi lebih inklusif dan adaptif. Dengan penerapan langkah-langkah ini, layanan publik berbasis DIGIDES di Desa Uweth diharapkan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan partisipatif. Transformasi digital ini bukan sekadar penggunaan teknologi, tetapi merupakan strategi untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa, meningkatkan pemberdayaan masyarakat, dan mewujudkan layanan publik yang berkualitas serta berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Uweth telah meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara signifikan. Penerapan layanan digital mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi informasi publik, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan desa. Namun, efektivitas ini masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti keterbatasan sosialisasi, infrastruktur jaringan internet yang belum merata, serta kompetensi aparatur desa yang perlu ditingkatkan.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh dukungan politik dan komitmen pemerintah desa, kualitas sumber daya manusia, serta partisipasi aktif masyarakat. Fenomena ini menegaskan pentingnya sinergi antara aspek teknis, kelembagaan, dan sosial untuk memastikan layanan publik digital dapat berjalan secara optimal. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu di tingkat nasional (Ahmad, 2022; Akbar, 2023) maupun penelitian global yang menekankan pentingnya digitalisasi pelayanan publik untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan (Andani et al., 2023).

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang relevan dari segi teoritis, praktis, dan kebijakan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada dukungan kelembagaan, kapasitas aparatur, dan partisipasi masyarakat. Hal ini memberikan perspektif bahwa digitalisasi layanan desa harus dilihat sebagai proses sistemik yang melibatkan interaksi antara teknologi, manusia, dan institusi.

Secara praktis, temuan penelitian memberikan panduan bagi pemerintah desa dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis aplikasi digital. Dengan memperkuat

sosialisasi, infrastruktur TIK, kompetensi aparatur, dan partisipasi masyarakat, pelayanan publik di tingkat desa dapat menjadi lebih cepat, akuntabel, dan transparan.

Dari sisi kebijakan, penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan program Digital Desa di tingkat kabupaten dan provinsi, termasuk penyusunan standar operasional penggunaan aplikasi digital desa, alokasi anggaran untuk pelatihan aparatur, serta peningkatan aksesibilitas layanan melalui infrastruktur digital yang memadai.

Rekomendasi

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis DIGIDES, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sehingga seluruh warga dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Peningkatan infrastruktur jaringan internet menjadi kunci agar akses layanan dapat stabil dan merata di seluruh wilayah desa. Selain itu, kompetensi aparatur desa harus terus dikembangkan melalui pelatihan dan literasi digital agar pengelolaan layanan lebih profesional dan responsif. Partisipasi masyarakat juga harus didorong secara aktif, tidak hanya dalam penggunaan aplikasi tetapi juga dalam evaluasi layanan agar mekanisme pelayanan menjadi lebih inklusif, transparan, dan akuntabel. Implementasi prosedur operasional standar dan mekanisme evaluasi rutin juga perlu diterapkan untuk memastikan kualitas layanan digital dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Keterbatasan & Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya dilakukan di satu desa, yaitu Desa Uweth, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi ke seluruh desa di wilayah Kabupaten Seram Bagian Barat. Kedua, keterbatasan waktu penelitian dan jumlah sampel masyarakat yang diwawancara membatasi kedalaman data terkait persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi. Ketiga, penelitian ini hanya fokus pada perspektif efektivitas pelayanan publik, sehingga aspek lain seperti dampak ekonomi, sosial, atau politik dari digitalisasi layanan tidak dianalisis secara mendalam.

Untuk penelitian berikutnya, disarankan melakukan studi komparatif di beberapa desa yang telah mengimplementasikan aplikasi Digital Desa untuk memahami perbedaan efektivitas layanan berdasarkan kondisi geografis, sosial, dan ekonomi. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas fokus dengan memasukkan indikator dampak sosial dan ekonomi serta tingkat partisipasi masyarakat secara kuantitatif agar evaluasi efektivitas layanan digital menjadi lebih komprehensif. Selain itu, kajian mengenai adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital, literasi digital, serta hambatan sosial dan budaya lokal dapat mendukung keberlanjutan implementasi Digital Desa dan memastikan pelayanan publik berbasis digital lebih responsif, inklusif, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Aptika. (N.D.). *Program Digital Desa Bantu Wujudka Pemerintahan Pintar*. Aptika Kominfo.
- Ahmad, N. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru*.
- Akbar, W. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru= Implementation Of Digides Application*

Based Public Services (Digital Village) In Tanete Rilau District, Barru Regency.
Universitas Hasanuddin.

- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–23.
- Budiani. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Bali. *Ekonomi Dan Sosial*, 2.
- Di, D., & Halmahera, K. (2021). *22 Program Studi Ilmu Administrasi Publik*. 12(02), 22–32.
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi). Alfabeta.
- Firnindya. (2019). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menggunakan “Apapo” Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Yogyakarta*. 8– 18.
- Hamrana Abubakar. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Handoko, T, Hani. (2003). Manajemen. Yogyakarta: Bpfee Helena Elvira, Siti Meisyaroh, S.Sos., M. S. S. (2009). Proses Pengungkapan Diri Kaum Homoseksual Komunitas Arus
- Pelangi Jakarta. *Analisis Pengaruh Bookvalue Per Share Terhadap Harga Saham Perusahaan Di Bursa Efek Jakarta (Studi Kasus Perusahaan Kelompok Lq-45)*, 5(3), 1–8.
- Hood, C. (1991). (1991). *Public Administration*.
- Jayusman, F. J. (2021). *Laba Pedagang Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi Di Kecamatan Cerme Gresik)*.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–8.
- Kominfo. (2022). *Literasi Digital Masyarakat Indonesia Membangun*.
- Kurniawan, F. (2022). “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & ...*, 7(3).
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn*, Yogyakarta.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33– 39.
- Marlin, M., Daud, L., & Marthen, K. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintah*, 3(3), 1–11.
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., Yulia Citra, A., Schulz, N. D., و غسان.., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). Pelayanan Administrasi Terpadu

- Kecamatan (Paten). *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Muslim, B. A., Studi, P., Medis, R., Kesehatan, D. I., & Ganesha, P. P. (2023).
- Analisis Kebutuhan Rak File Dokumen Rekam Medis Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr Hasan Sadikin Bandung*. 7, 2597–7776.
- Nengah Wahyu Diana Santy. (2021). Citra Perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia. *Skripsi Sth Kedirgantaraan Yogyakarta*, 34–50.
- Pratama, A. A. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Smart Kampung Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan Andi*. 1, 1–14.
- Pratama, R. B. (2019). Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Yang Dipengaruhi Oleh Pencairan Tunggakan Pajak Atas Penagihan Pajak Dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying Tahun 2014-2017). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 28–55.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Robbins, S. P., Coulter, M., & Decenzo, D. A. (2017). *Fundamentals Of Management*. Pearson.
- Sari, D. R. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah. *Radenintan.Ac.Id*, 53(9), 21– 25.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Viii(117), 1–9.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Ke-2). Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Sondang P. Siagian. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Transformasi *Digital Desa*. (N.D.). Pt. Digital Desa Indonesia.
- Uu Desa Pasal 86 Yang Mewajibkan Desa Untuk Menghadirkan Sistem Informasi Dalam Rangka Mencapai Standar Pelayanan Prima Bagi Masyarakat.
- Website Resmi Desa Garessi*. (N.D.). PT. Digital Desa Indonesia.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.