

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memudahkan interaksi antar individu. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, media massa juga bertransformasi menjadi digital, salah satunya melalui internet. Internet menyediakan berbagai layanan yang terjangkau dan bermanfaat, sehingga kehadirannya diterima dengan baik oleh masyarakat. Internet memungkinkan orang mengakses informasi dari berbagai penjuru dunia dengan cepat dan biaya yang terjangkau. Selain mempermudah akses informasi, teknologi ini juga dapat digunakan oleh berbagai kelompok usia, mulai dari orang dewasa, remaja, hingga anak-anak.

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah dimanfaatkan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat untuk mencapai berbagai tujuan. Teknologi ini tidak hanya mendukung kehidupan di perkotaan, tetapi juga telah menjangkau wilayah pedesaan. Perkembangan teknologi ini juga dapat diterapkan di lingkungan pedesaan. Saat ini, kemajuan desa tidak dapat dipisahkan dari perkembangan teknologi informasi, mulai dari penggunaan alat sederhana seperti ponsel hingga perangkat canggih seperti *smartphone*, serta pemanfaatan internet dengan beragam fitur yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teknologi informasi dan komunikasi di desa membawa banyak manfaat bagi kehidupan masyarakat, termasuk kemudahan dalam berbagai aspek seperti sistem

informasi pembangunan desa, administrasi kependudukan, pelayanan publik, serta pengelolaan anggaran. Digitalisasi menjadi fokus utama dalam transformasi pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban menyediakan layanan dasar bagi masyarakat (Kinanti, 2024). Guna mendukung kelancaran proses pengelolaan tersebut, diperlukan adanya aplikasi digital yang mampu mempercepat layanan dan mendukung operasional.

Aplikasi digital adalah *platform* berbasis teknologi yang dirancang untuk membantu manusia dalam berbagai aktivitas. Berkat adanya aplikasi ini, pekerjaan dapat diselesaikan lebih efisien dan dalam waktu yang lebih singkat. Penggunaan aplikasi digital dalam dunia kerja, terdapat berbagai jenis aplikasi digital yang digunakan, namun semuanya memiliki tujuan utama yang sama, yaitu meningkatkan kinerja (Choirinisa & Ikhwan, 2022). Berbagai program digitalisasi desa diselenggarakan oleh kementerian terkait, termasuk Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) serta Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo). Program digitalisasi desa memiliki berbagai bentuk, seperti program Desa Pintar (*Smart Village*), program desa digital serta program lainnya. Secara umum, digitalisasi desa bertujuan untuk mewujudkan tata kelola dan layanan desa berbasis digital, yang diwujudkan melalui berbagai aplikasi, situs web, atau layanan elektronik lainnya (Supriyani & Setyowati, 2023).

Salah satu aplikasi desa yang sudah terverifikasi di penyediaan peningkatan kapasitas teknik desa (P2KTD) dan *platform* resmi dari Kementerian Desa adalah Aplikasi Digital Desa (DIGIDES). DIGIDES merupakan program dari PT Digital Desa Indonesia sebuah perusahaan yang berfokus pada pengembangan *platform online* untuk desa, serta menyediakan layanan untuk pengelolaan desa yang dirancang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, khususnya Pasal 86 mengenai bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah membentuk sistem informasi desa dan sistem informasi desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan bisa diakses oleh masyarakat desa dan seluruh stakeholder. Regulasi lainnya seperti Permendagri Nomor 47 tahun 2016 tentang Administrasi Desa merupakan dasar hukum untuk penerapan aplikasi digital desa (Akbar, 2023).

Digital Desa (DIGIDES) merupakan sebuah aplikasi digital terintegritas yang dapat membantu desa-desa dalam manajemen data, meningkatkan pelayanan, dan mempermudah akses informasi desa. Aplikasi Digital Desa ini merupakan aplikasi sistem informasi desa yang berbasis *Cloud* dan 4.0 bisa diakses melalui *Android*, *iOS* dan *Website*. Adapun manfaat dari Aplikasi DIGIDES ini agar mempermudah proses pengurusan surat, memudahkan masyarakat serta jajaran perangkat desa, membangun desa digital, memperkuat rasa komunitas, dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan desa (Digides, 2024). Aplikasi digital desa memiliki beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat desa dan staf desa di antaranya:

1. Profil Desa
2. Layanan persuratan secara digital

3. Penggunaan Anggaran
4. Pengaduan masyarakat
5. Informasi terkait bantuan sosial
6. Berita dan informasi desa

Aplikasi pelayanan desa menyederhanakan proses pembuatan surat untuk perangkat desa dengan cara yang cepat dan praktis, sejalan dengan Permendagri No. 104 Tahun 2019 mengenai perihal Mendokumentasi Administrasi Kependudukan. Terdapat lebih dari 100 jenis surat dan formulir yang tersedia dan dilengkapi dengan fungsi pengarsipan otomatis untuk surat keluar serta *barcode* guna memastikan kevalidan surat. Aplikasi ini juga sudah terhubung dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) (Digides, 2025).

Gambar 1.1 Mesin Anjungan Mandiri Desa Piasan



Sumber: (Johanda, 2024)

<https://www.melayunews.com/bupati-anambas-apresiasi-pengenalan-inovasi-digital-desa-piasan>

Digital desa merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengelola administrasi persuratan di tingkat desa. Salah satu produk unggulan dari inovasi ini adalah anjungan mandiri (*ANDI Smart*), yang dilengkapi dengan perangkat lunak terintegrasi dengan aplikasi Digital Desa. Adanya aplikasi ini, masyarakat desa dapat mengajukan permohonan surat secara digital dan mencetaknya langsung di kantor desa melalui *ANDI Smart*. Anjungan mandiri digital desa juga menyediakan berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan baik oleh warga desa maupun staf pemerintahan desa (Agatha & Fikri, 2024).

Pemanfaatan DIGIDES memungkinkan desa untuk lebih mandiri dalam mengelola administrasi dan pelayanan masyarakat, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan desa. Melalui fitur-fitur unggulannya, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, mulai dari administrasi kependudukan hingga pengelolaan keuangan desa. Selain itu, kehadiran DIGIDES juga berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi desa dengan memberikan akses yang lebih luas terhadap pemasaran produk lokal, pengelolaan data potensi desa, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Berkat adanya sistem berbasis *cloud* yang dapat diakses melalui berbagai perangkat, DIGIDES menawarkan fleksibilitas dalam pengelolaan data serta pelayanan publik yang lebih responsif.

Pemanfaatan layanan DIGIDES oleh pemerintah desa merupakan salah satu wujud penerapan sistem pemerintahan *elektronik (e-government)*. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Dana Desa, yang menegaskan bahwa dana desa harus diprioritaskan untuk

pengembangan sektor-sektor strategis, termasuk pengembangan desa digital. Salah satu daerah yang menerapkan desa digital yaitu di daerah Kabupaten Kepulauan Anambas dari 52 desa dan 2 kelurahan hanya 9 desa yang sudah merapkan aplikasi digital desa di antaranya Desa Putik, Desa Rewak, Desa Batu Ampar, Desa Matak, Desa Payamaram, Desa Teluk Bayur, Desa Candi, Desa Tarempa Selatan dan Desa Piasan. Namun yang telah mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis aplikasi digital desa hanya Desa Piasan menjadi satu-satunya desa yang menerapkan layanan digital desa dalam sistem administrasi dan pelayanan pemerintahannya. Sementara itu, desa lainnya hanya dapat mengakses layanan pengaduan terkait desa, dengan kendala terbatasnya anggaran untuk pengembangan desa digital lebih lanjut.

Tabel 1.1 Data Pelayanan *offline* dan *online* di Kantor Desa Piasan 2024

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah |
|----|-----------------|-----------|
| 1 | <i>Offline</i> | 120 Surat |
| 2 | <i>Online</i> | 166 Surat |

Sumber: Kantor Desa Piasan, 2024

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa jumlah pelayanan *online* (166 surat) lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan *offline* (120 surat), surat *online* yang keluar banyak masyarakat yang mengurus surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha dan banyak lagi surat lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung memanfaatkan layanan digital dibandingkan layanan *konvensional*. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya penggunaan layanan *online* di Desa Piasan antara lain kemudahan akses,

di mana masyarakat dapat mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga lebih praktis dan menghemat waktu. Selain itu, layanan digital juga menawarkan efisiensi dan kecepatan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan manual yang memerlukan interaksi langsung. Peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat turut berperan dalam mendorong pemanfaatan layanan berbasis teknologi ini. Tak hanya itu, dukungan dari pemerintah desa melalui sosialisasi yang baik mengenai manfaat layanan DIGIDES juga menjadi faktor penting yang membuat masyarakat lebih terbiasa dan nyaman dalam menggunakan layanan *online*.

Desa Piasan juga menunjukkan prestasi yang menonjol di tingkat nasional. Desa ini berhasil masuk 5 besar Lomba Desa dan Kelurahan yang diselenggarakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) serta 6 besar Lomba Desa Digital Nasional yang diadakan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT). Prestasi ini menjadi bukti bahwa Desa Piasan tidak hanya mampu menerapkan digitalisasi secara efektif, tetapi juga menampilkan inovasi, kualitas pelayanan, dan manajemen desa yang diakui secara nasional.

Keberhasilan Desa Piasan dalam mengimplementasikan layanan digital desa dan meraih prestasi nasional menunjukkan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat partisipasi masyarakat, serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang memadai, inovasi berkelanjutan, Desa Piasan menjadi model keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. Hal ini bisa menjadi contoh bagi desa yang lain di Kabupaten Kepulauan Anambas untuk mengadopsi sistem serupa, guna

meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Komitmen Pemerintah Desa Piasan menjadi faktor utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital merupakan langkah inovatif yang diterapkan untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Melalui aplikasi digital desa, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dan berbagai keperluan lainnya tanpa harus menghadapi kendala jarak atau waktu.

Penerapan *e-government* melalui aplikasi digital desa ini sangat relevan dengan kondisi geografis Kabupaten Kepulauan Anambas, yang terdiri dari banyak pulau. Antusias masyarakat terhadap inovasi ini juga sangat positif, karena memberikan kemudahan dalam pengurusan identitas kependudukan maupun pelayanan administrasi lainnya. Sebagai desa pertama yang menerapkan digitalisasi layanan publik di Kabupaten Kepulauan Anambas, Desa Piasan kini menjadi percontohan bagi desa-desa lain dalam mengembangkan pelayanan berbasis teknologi. Hal ini menjadi bukti bahwa transformasi digital di tingkat desa dapat meningkatkan efektivitas pemerintahan serta memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat. Memastikan keberhasilan program Digital Desa memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam mengelola layanan berbasis digital. Hal ini menjadi faktor kunci dalam kelancaran implementasi program tersebut, termasuk di Desa Piasan agar program desa digital dapat terlaksana dengan baik.

Tabel 1.2 Data Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi

| No | Jenis Pelayanan | Tahun | <i>Offline</i> | <i>Online</i> | Jumlah |
|----|------------------|-------|----------------|---------------|--------|
| 1 | Manual | 2023 | 618 | - | 618 |
| 2 | Berbasis Digital | 2024 | 120 | 166 | 286 |

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

Berdasarkan data diatas, terdapat perbedaan signifikan dalam jumlah pelayanan pada tahun 2023 (manual) dan tahun 2024 (berbasis digital). Pada tahun 2023, seluruh pelayanan dilakukan secara manual dengan total 618 layanan. Sementara itu, pada tahun 2024, pelayanan berbasis digital hanya mencapai 286 layanan, yang terdiri dari 120 layanan *offline* dan 166 layanan *online* melalui aplikasi. Penurunan jumlah pelayanan dari 618 pada tahun 2023 menjadi 286 pada tahun 2024. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, berbagai kendala sering menghambat efektivitas layanan. Oleh sebab itu, pemerintah desa harus lebih fokus mengatasi tantangan dalam penerapan teknologi digital di lingkungan pedesaan. Pada era yang menuntut masyarakat untuk beradaptasi dalam tahap penyesuaian terhadap sistem baru perkembangan digital, kenyataannya belum semua kalangan dapat menerima dan memanfaatkannya secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kondisi lingkungan desa, serta keterbatasan akses informasi. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital ini tentu berdampak pada efektivitas aplikasi DIGIDES di Desa Piasan. Jaringan internet yang lemah di beberapa bagian desa juga menjadi kendala besar dalam implementasi aplikasi digital desa. Koneksi yang tidak stabil memperburuk proses penggunaan aplikasi sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dalam konteks pelayanan publik, di mana

inovasi yang diterapkan tetap menjadikan masyarakat sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, kondisi yang terjadi di lapangan harus menjadi perhatian utama.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Desa Piasan Kabupaten Kepulauan Anambas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana implementasi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) dalam peningkatan pelayanan administrasi Desa Piasan Kabupaten Kepulauan Anambas pada tahun 2024.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentunya mempunyai tujuan dalam penulisannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) dalam peningkatan pelayanan administrasi Desa Piasan Kabupaten Kepulauan Anambas pada tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian diprediksikan dapat memberikan manfaat dan solusi serta berkaitan dengan implementasi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) dalam peningkatan pelayanan administrasi. Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dibidang pelayanan serta bahan masukan bagi peneliti yang mempunyai persamaan permasalahan dari hasil yang telah didapatkan harapan selanjutnya yaitu dapat digunakan sebagai rujukan untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis aplikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulisan ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik agar lebih baik.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran bagi masyarakat tentang pentingnya implementasi aplikasi Digital Desa (DIGIDES) dalam peningkatan pelayanan administrasi, juga dapat memberikan informasi yang lebih banyak serta kompresif tentang bagaimana pemerintah desa dapat bekerja dan meningkatkan pelayanan publik agar lebih baik.