

Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung Kabupaten Parigi Moutong

Mersyana^{1*}; Muh Nawawi²; SulfitriHusain³

¹ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; mersyana77@gmail.com

² Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; muhnawawi@yahoo.com

³ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; sulfitrih@gmail.com

* Correspondence: mersyana77@gmail.com

ARTICLE INFO:

Kata kunci : *Digitalisas, Kerumitan, Kompatibilitas, Pelayanan Administrasi*

Received : 26/02/2025

Revised :

Accepted : 20/03/2025

ABSTRAK/ABSTRAK :

Introduction: Kurangnya Sumber daya Manusia dan Keterbatasan akses internet berdampak pada pelayanan administrasi Pemerintah Desa Kayu Agung. Maka dari itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi berbasis internet di desa Kayu Agung Kabupaten Parigi Moutong. Konsep yang digunakan adalah karakteristik digitalisasi dari Evert M. Rogers terdiri dari aspek Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kerumitan, Kemampuan diuji coba dan Kemampuan untuk di amati.

Methods: penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada Pemerintah Desa, Kader Digital, dan Masyarakat Desa Kayu Agung dan Dokumen-Dokumen seperti arsip, profil, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

Result: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan relatif sudah berjalan dengan baik sedangkan kompatibilitas, kerumitan, kemampuan di uji coba dan kemampuan untuk di amati belum berjalan dengan baik.

Conclusion: Penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur yang berhubungan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat khususnya yang berhubungan dengan digitalisasi pemerintah.

ABSTRAK/ ABSTRAK:

Introduction: Lack of Human Resources and Limited internet access have an impact on the administrative services of the Kayu Agung Village Government. Therefore, the aim of this research is to find out how internet-based administrative services are in Kayu Agung village, Parigi Moutong Regency. The concept used is the digitalization characteristics of Evert M. Rogers which consists of the aspects of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Testability and Observability.

Methods: This research uses qualitative methods with a descriptive approach. Data collection through observations and interviews with the Village Government, Digital Cadres, and the Kayu Agung Village Community and documents such as archives, profiles, and reports related to this research topic.

Results: The results of this research show that the relative advantage has run optimally, while compatibility, complexity, testability and observability have not been optimal.

Conclusion: This research can contribute to literature related to government services to the community, especially those related to government digitalization.

Introduction/Pendahuluan

Studi ini akan mengkaji tentang proses digitalisasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa kepada Masyarakat. Walaupun proses tersebut sudah berlangsung lama, namun ia mendapatkan berbagai kendala seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia, Akses Internet, dan dukungan infrastruktur lainnya terkait pelaksanaan digitalisasi pelayanan seperti yang terjadi di Desa Kayu Agung Kabupaten Parigi Moutong. Maka dari itu, penelitian ini akan menggunakan konsep dari (Evert M. Rogers, 2021) terkait karakteristik digital yang didalamnya terdiri dari aspek Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kerumitan, Kemampuan diuji coba dan aspek Kemampuan untuk di amati.

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Universitas Langlangbuana et al., 2021). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus melaju mengikuti dinamika kehidupan masyarakat dunia. Perubahan global yang begitu dahsyat membawa pengaruh dalam pranata sosial dan berimplikasi pada nilai-nilai yang bergeser karena adanya perubahan kebutuhan manusia (Nur et al., n.d.)Pemerintahan desa merupakan salah satu organisasi yang dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk kesejahteraan penduduk desa (Mubarok, 2019). Digitalisasi sistem informasi dan administrasi desa menggunakan website dan aplikasi memiliki banyak keuntungan, antara lain meningkatkan aksesibilitas informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi. Digitalisasi merupakan salah satu aspek Inovasi yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi (A. Mayasari, 2023)

Hal tersebut dapat dilihat dalam Inovasi berupa website yang dapat digunakan untuk membuat formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Karu Keluarga (Kartu Keluarga) dan Akta Kelahiran. Akan tetapi dalam pelaksanaan program inovasi ini terdapat beberapa masalah yang terjadi, hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusia yang masih sangat kurang, masyarakat yang tergolong tua banyak yang belum mau mencoba inovasi digitalisasi karena terkendala umur, letidaktahuan dalam menggunakan digitalisasi dan terkendala karena tidak memiliki *HandPhone*, akses internet yang sulit di wilayah plosok desa sehingga masyarakat yang tinggal di bagian plosok desa masih banyak yang belum mencoba dan memahami iovasi digital dalam pelayanan administrasi.

Beberapa studi mengidentifikasi adanya kendala dalam pelaksanaan program inovasi desa berbasis digital, dimana pada tahun 2020 menemukan bahwa pelaksanaan program inovasi digital mengalami beberapa hambatan, diantaranya adalah belum optimalnya indikator kemitraan serta kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat yang bekerja dalam program tersebut (Mirna Sari et al.,

2022). Temuan lain menunjukkan bahwa Aplikasi Ogan Lopian di kabupaten Purwakarta yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e-government lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya (Shafira & Kurniasiwati, 2021). Dua penelitian di atas mengungkapkan bahwa digitalisasi tidak berhasil dilaksanakan di kedua desa.

Akan tetapi keberhasilan digitalisasi di temukan pada Studi yang dilakukan pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa Kesuksesan jalannya inovasi aplikasi SemPelMas dipengaruhi beberapa faktor seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), dan kompetensi sektor swasta (Arvianty & Hany Fanida, 2020). Temuan lain menunjukkan bahwa digitalisasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Banyumas sudah optimal baik dilihat dari dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan dan dukungan warga. Kesimpulan untuk dimensi efisiensi, harus meningkatkan khususnya pada bagian mesin pencari website dan informasi yang jelas untuk semua jenis layanan baik melalui pemberian nama *website* yang lebih mudah diingat masyarakat, menampilkan informasi yang jelas dengan format menarik atau bisa ditambah dengan link youtube supaya masyarakat dapat mengetahui tutorial mengakses website gratis kabeh.banyumas.go.id dengan mudah (Reviandani et al., 2023)

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih tentang digitalisasi dalam pelayanan administrasi bagi pemerintahan desa dan masyarakat desa Kayu Agung. Dalam menganalisis penelitian ini menggunakan konsep karakteristik inovasi digitalisasi yang di kemukakan oleh (Evert M. Rogers, 2021) bahwa inovasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi terdapat 5 (lima) aspek yaitu Keunggulan relatif (*relative advantage*), Kompatibilitas (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemampuan diujicobakan (*trialability*) dan Kemampuan untuk diamati (*observability*). Dalam penelitian ini di harapkan sumber daya manusia yang bekerja dalam bidang digitalisasi jumlahnya cukup serta dapat menjalankan tugasnya dengan baik serta keterlibatan pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan program tersebut. Dari aspek yang ada tersebut, ada empat indikator yang masih membutuhkan pembenahan yaitu kompatibilitas, kerumitan, kemampuan di ujicobakan dan kemampuan untuk di amati.

Untuk itu tujuan penelitian ini adalah untuk memahami Bagaimana Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung Kabupaten Parigi Moutong untuk para pemerintah desa dan masyarakat di Desa Kayu Agung. Dengan berfokus pada aspek karakteristik inovasi penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai bagaimana pelaksanaan inovasi desa berbasis

digital dalam pelayanan administrasi.

Method/Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, Metode kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Satori, 2020). Selain itu, penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif dimana pendekatan deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek-subjek penelitian seseorang, lembaga masyarakat dan sebagainya, berdasarkan fakta-fakta yang nyata atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif dilakukan dengan menganalisis dengan menyajikan data-data serta fakta-fakta secara sistematis sehingga dapat dipahami dan disimpulkan (Yuliani, 2018)

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai interaksi antara pemangku kepentingan. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan dengan tokoh-tokoh kunci, diantaranya kepala desa karena kepala desa merupakan pengambil keputusan tertinggi di desa. Operator digital, karena operator digital yang menangani pelayanan digitalisasi serta masyarakat yang berjumlah tiga yaitu Aco, Fatma dan Vindi karena mereka pernah mengakses pelayanan digitalisasi. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat. Peneliti melakukan dokumentasi yang melibatkan bagan dan pelaksanaan wawancara yang mendukung serta Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, yang terlibat secara aktif dalam mengamati, mencatat, dan menganalisis data (Latief & Ka'bah, 2023). Proses analisis data dilakukan melalui empat tahap yaitu Pengumpulan data, Kondensasi, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan (Fadhilah & Edo Wahyudi, 2023)

Result/Hasil

Digitalisasi dalam pelayanan administrasi di desa Kayu Agung dibentuk pada tanggal 23 Februari 2023. Inovasi tersebut merupakan salah satu terwujudnya visi dan misi dari kepala desa Kayu Agung. Visinya yaitu "Memerdekakan potensi lokal demi terwujudnya masyarakat yang mandiri, tumbuh, sejahtera dan berakhlak mulia Pada visi tersebut dapat dilihat bahwasannya program digitalisasi ditujukan untuk memberdayakan potensi lokal demi terwujudnya masyarakat yang mandiri. Sedangkan misinya terdapat pada poin Melakukan reformasi sistem kinerja Aparatur desa mengembalikan sesuai dengan tupoksinya masing-masing guna meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Digitalisasi pelayanan administrasi di desa Kayu Agung adalah dalam bentuk website. Website tersebut digunakan dalam pelayanan pengisian formulir permohonan pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan

Akta Kelahiran, namun pada penelitian ini lebih berfokus pada formulir permohonan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dalam hal ini digunakan lima aspek untuk melihat keberlangsungan digitalisasi desa oleh Evert M. Rogers yaitu:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi (Evert M Rogers 2021). Keunggulan relatif dalam hal ini yaitu sejauh mana inovasi Desa Digital dalam Pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung dapat menguntungkan bagi Masyarakatnya. Ternyata Program Inovasi ini cukup menguntungkan bagi masyarakat.

Temuan dalam penelitian ini terkait keunggulan relatif dari wawancara informan yaitu kepala desa kayu agung mengatakan bahwa

“Program digitalisasi dalam pelayanan administrasi di Desa Kayu Agung cukup menguntungkan dan bermanfaat bagi Warga, manfaat yang bisa di terima oleh Warga antara lain mempermudah Warga dalam mekanisme pengisian data untuk pembuatan KTPt. Warga tidak perlu repot - repot lagi datang ke kantor desa untuk meminta dan mengisi formulir, ketika mereka sedang di sawah ataupun sedang berpergian jauh bisa dengan mudah mengakses website yang telah kami sediakan. Manfaat lainnya ialah adanya keterbukaan pemerintah dengan warga” (Wawancara dengan kepala Desa, 2024).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa, dalam digitalisasi pelayanan administrasi di desa Kayu Agng jika di kaitkan dengan teori Evert M Rogers sudah berjalan dengan optimal, dapat dilihat dari Manfaat yang di terima oleh masyarakat adalah mempermudah proses pembuatan KTP. Manfaat lainnya adalah adanya keterbukaan Pemerintah dengan Masyarakat. Selain itu digitalisasi ini juga sangat bermanfaat bagi masyarakat yang sibuk bekerja, sehingga tidak sempat datang ke kantor desa untuk mengambil formulir seperti yang dikatakan oleh ibu Vindi sebagai Masyarakat

“Inovasi Desa igitalalisisasi yang di hadirkan oleh pemerintah desa Kayu Agung sangat bermanfaat bagi saya yang lumayan sibuk kerja di laundry saya dan tidak sempat datang ke kantor desa untuk membuat KTP,Dengan adanya inovasi ini, saya cukup duduk dirumah untuk membuka website meggunakan hp dan mengisi data- data yang tertera kemudian saya tinggal datang ke kantor desa untuk ambil formulir yang sudah tercetak dan sudah terisi data-data nya” (Wawancara dengan Ibu Vindi,

2024).

Digitalisasi telah memberikan dampak positif bagi masyarakat yaitu, dapat mempermudah akses masyarakat dalam membuat formulir pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ramadhaniati, 2022). Meskipun digitalisasi mempermudah akses, inovasi digitalisasi ini dapat memberikan dampak negatif karena tidak semua warga desa memiliki perangkat yang memadai atau akses internet yang stabil. Hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk memanfaatkan layanan yang di sediakan, sehingga meskipun layanan lebih efisien, segmen-segmen tertentu dari masyarakat tetap terhambat (Kusuma et al., 2022).

2. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat (Evert M Rogers 2021). Kompatibilitas dalam hal ini yaitu sejauh mana Sumber Daya Manusia sudah memiliki pengalaman dalam bidang digitalisasi dan sejauh mana masyarakat membutuhkan inovasi tersebut.

Temuan dalam penelitian ini terkait kompatibilitas dari wawancara informan menunjukkan bahwa, sumber daya manusia yang bekerja dalam bidang digitalisasi sudah memiliki pengalaman dalam digitalisasi yaitu pernah melakukan pelatihan digital di kota makassar, seperti yang dikatakan oleh oprator digital

“Pengalaman saya dalam bidang digitalisasi ini yakni saya pernah ada pelatihan digitalisasi di makasar yang di danai oleh pemerintahan desa. Dengan adanya pelatihan tersebut saya sudah bisa menjalankan Inovasi ini dengan baik, namun saya tetap mengalami kesulitan karena yang bekerja di bidang digitalisasi hanya saya sendiri” (Wawancara dengan Oprator Digital, 2024).

Inovasi Desa berbasis digital dalam pelayanan administrasi di Desa Kayu Agung sudah termasuk menguntungkan bagi masyarakat, namun tergantung keinginan dan kemampuan mereka untuk mencobanya, selain itu website digitalisasi tersebut sulit di akses karena rumah rumah sebagian masyarakat berada di plosok desa sehingga jaringan internet sedikit sulit di dapatkan. Jaringan internet di desa Kayu Agung sulit di jangkau di desa-desa plosok yang jaraknya kurang lebih 15 kilo meter ke dalam plosok desaseperti yang dikatakan oleh salah satu Masyarakat yaitu bapak Aco

“kalau saya cukup butuh inovasi ini tetapi kadang jaringannya sulit jarena rumah saya ada di plosok, sedangkan orangtua saya yang rumahnya dekat dari kantor desa dan tidak bisa dalam mengisi formulir secara online katanya lebih baik ke kantor desa” (Wawancara dengan bapak Aco, 2024).

Jadi jika dikaitkan dengan teori Evert M Rogers pada karakteristik ini belum berjalan optimal karena masih banyak masyarakat yang merasa tidak membutuhkan inovasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi di desa Kayu Agung, jaringan internet yang sulit diakses di wilayah plosok desa serta Sumber Daya Manusia yang bekerja dalam bidang digitalisasi jumlahnya masih sangat kurang.

Digitalisasi memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkannya, dengan adanya digitalisasi, masyarakat yang sibuk bekerja tidak harus datang ke kantor desa untuk membuat dan mengisi formulir permohonan secara manual (Julianto et al., 2024). Meskipun demikian, digitalisasi juga memberikan dampak negatif bagi SDM (Sumber Daya Manusia) yang bekerja, digitalisasi menuntut SDM untuk terus meningkatkan keterampilan mereka agar dapat beradaptasi dengan teknologi baru. Hal ini bisa menjadi beban tambahan bagi petugas desa yang harus mengikuti pelatihan atau sertifikasi agar dapat mengoperasikan sistem digital yang digunakan dalam administrasi. Tanpa pelatihan yang cukup, mereka mungkin kesulitan menjalankan tugasnya dengan efisien (R. Mayasari et al., 2022).

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan atau kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya (Evert M Rogers 2021). Kompleksitas dalam hal ini adalah bagaimana masyarakat maupun aparat desa sendiri memahami dan menggunakan inovasi berbasis digital dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang akan mempengaruhi cepat atau lambatnya inovasi tersebut tersebar.

Temuan dalam penelitian ini terkait kerumitan dari hasil wawancara informan menunjukkan bahwa masyarakat desa kayu agung di kalangan orang yang masih muda dan aparat desa mudah memahami tata cara mengisi formulir secara *online*, sedangkan dikalangan orang-orang tua mengalami kesulitan karena mereka tidak pandai mengoperasikan *HandPhone*, seperti yang dikatakan oleh salah satu Masyarakat desa yaitu Ibu Fatma

“Inovasi Desa digitalisasi ini menurut saya sangat mudah dipahami untuk saya yang masih termasuk gen z. Aplikasi dan websitenya sangat mudah untuk diakses. Namun bagi mamak bapak saya hal itu menjadi hal yang rumit karena mereka sangat kurang pemahaman dalam mengoperasikan *handphone*” (Wawancara dengan Ibu Fatma, 2024).

Selain itu, sumber daya manusia yang memegang di bidang digitalisasi desa yaitu kaur perencanaan yang bekerja di bidang digitalisasi sudah memiliki

pemahaman yang sangat baik karena beliau sudah pernah melakukan pelatihan digitalisasi di kota Makasar, sehingga hal itu sangat membantu perkembangan pemahamannya dalam bidang digitalisasi, namun jumlah Sumber Daya Manusia nya masih kurang. Seperti yang di katakana oleh kader digital yaitu Ibu Yeni

“Kalau pemahaman saya di bidang digittalisasi sudah cukup baik karena adanya pelatihan yang saya jelaskan sebelumnya, pelatihan tersebut sangat bantu perkembangan pemahaman saya” (Wawancara dengan Ibu Yeni, 2024).

Dari informasi tersebut jika di kaitkan dengan teori karakteristik digitalisasi oleh Evert M Rogers dapat dilihat bahwa Inovasi Desa Berbasis Digital Di Desa Kayu Agung mengalami penyebaran yang cepat karena sebagian besar Masyarakat dan aparat yang bekerja di bidang digitalisasi sudah memiliki pemahaman yang baik namun masyarakat dikalangan orang tua banyak yang belum mau mencobanya.

Dalam hal ini igitalisasi memberikan dampak positif bagi masyarakat dan aparat desa, dengan adanya digitalisasi dalam pelayanan administrasi di desa Kayu Agung, masyarakat dan aparat desa lebih mengerti dan memahami teknologi di era kemajuan teknologi di negara kita, sehingga tidak mengalami ketinggalan dan lebih *update* dalam teknologi (Baskoro et al., 2023). Meskipun demikian, digitalisasi juga memberikan dampak negatif yaitu, warga desa terutama mereka yang terbiasa dengan cara manual atau tradisional dalam mendapatkan layanan, mungkin kesulitan beradaptasi dengan sistem digital. Hal ini sering terjadi pada kelompok usia tertentu, seperti lansia, atau warga yang tidak terbiasa menggunakan perangkat elektronik. Ketidaktahuan atau ketidakpahaman tentang cara mengakses dan menggunakan sistem digital dapat menyebabkan kesalahan dalam pengisian formulir atau kesulitan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan (Sarjito, 2023)

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya (Evert M Rogers 2021). Kemampuan untuk diuji coba yang dimaksud dalah masyarakat dapat mencoba mengakses Inovasi Berbasisi digital dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Ternyata Inovasi digitalisasi di Desa Kayu Agung sudah dapat di coba oleh beberapa Masyarakat.

Temuan dalam penelitian ini terkait kemampuan di uji coba dari hasil wawancara informan menunjukkan bahwa website resmi desa kayu agung dalam pembuatan KTP sudah daapat di coba dengan baik oleh masyarakat desa Kayu Kgung. Namun pada kenyataanya website tersebut sulit di akses oleh masyarakat yang rumahnya berada di plosok atau di ujung desa Kayu Agung, seperti yang dikatakan oleh bapak Aco

“Saya mengalami kesulitan menguji coba aplikasi maupun *website* ini karena rumah saya ada di plosok di kaki gunung jadi jaringan internet disini kurang memadai bahkan tidak bisa masuk ke halaman pengisian data-data surat permohonan, semenjak saat itu saya tidak pernah mencobanya lagi” (Wawancara dengan Bapak Aco, 2024).

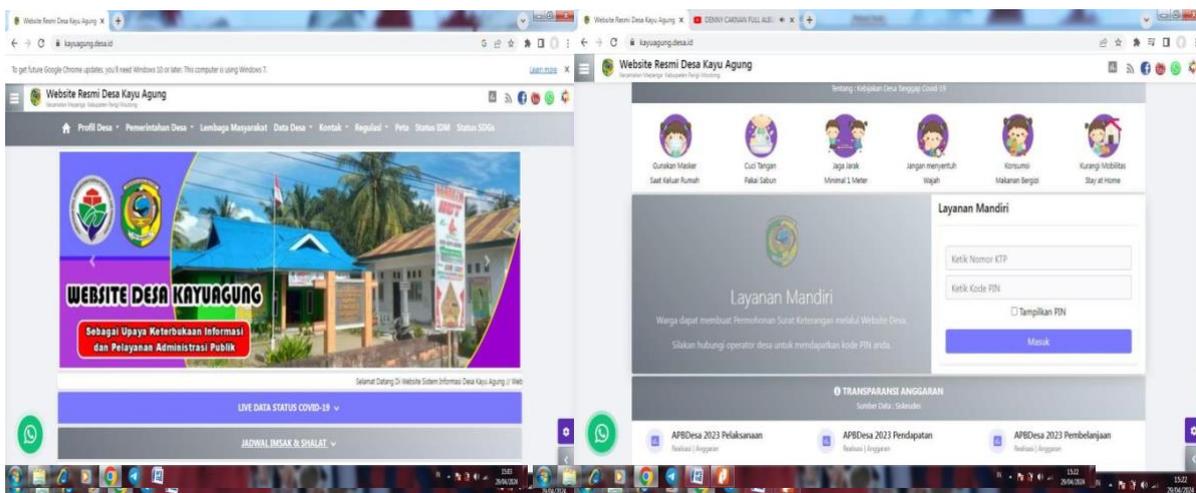
Jaringan internet di desa Kayu Agung dapat di akses dengan baik hanya di bagian yang jauhnya tidak lebih dari 10 kilo meter dari pusat desa, sedangkan masyarakat yang rumahnya berada di bagian plosok desa sulit meng akses karena jaraknya lebih dari 10 kilo meter.

Selain itu, banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam meng akses *website* tersebut termasuk di kalangan orang tua dan masyarakat yang berada di dusun plosok, termasuk di kalangan orang tua yang tidak memiliki HP (*HandPPhone*) mereka tidak pernah mencoba meng akses website yang ada di desa Kayu Agung, seperti yang dikatakan oleh ibu Fatma

“Inovasi digitalisasi ini sangat mudah untuk diuji coba. Dari awal mencoba mengakses di *website*, saya sama sekali tidak mengalami kesulitan lancar-lancar saja, tapi mamak dan bapak saya yang tidak punya Hp android mereka tidak pernah meng akses website tersebut” (Wawancara dengan Ibu Fatma, 2024).

Dari pernyataan di atas jika di kaitkan dengan teori Evert M Rogers dapat di simpulkan bahwa Inovasi desa berbasis digital dalam pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung Kecamatan Mepanga Kabupaten Parigi Moutong sudah dapat di uji coba dengan baik oleh masyarakat yang berada di wilayah pedesaan, namun untuk masyarakat yang rumahnya jauh dari wilayah pedesaan yautu yang rumahnya berada di dusun ujung desa mengalami kesulitan untuk menguji coba mengakses website karena jaringan internet yang jelek.

Figure / Gambar 1. Halaman utama website resmi Desa Kayu Agung



Scure / Sumber : kayuagung.desa.id

Dalam hal ini digitalisasi memberikan dampak positif yaitu, dengan adanya digitalisasi, sistem administrasi desa yang baru dapat diuji coba lebih cepat dan lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual. Proses uji coba perangkat lunak atau aplikasi digital yang digunakan dapat dilakukan dalam waktu singkat, memungkinkan pihak terkait (seperti pemerintah desa atau pengembang sistem) untuk memantau, mengevaluasi, dan memperbaiki kesalahan dengan lebih mudah (Kader et al., 2024). Meskipun demikian, digitalisasi dalam hal ini juga memberikan dampak negatif yaitu, uji coba yang dilakukan mungkin mengungkapkan sejumlah masalah yang memerlukan waktu untuk diperbaiki. Meskipun digitalisasi menawarkan kemampuan uji coba yang cepat, proses perbaikan dan penyempurnaan sistem bisa memakan waktu lama, yang dapat memperlambat implementasi sistem secara menyeluruh dan menyebabkan penundaan dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat (Rahayua et al., 2021).

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Kemampuan untuk diamati (*observability*) ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat (Evert M Rogers, 2021). Kemampuan yang diamati yang dimaksud adalah melihat apakah masyarakat dapat dengan baik mengamati tata cara mengakses situs website kayuagung.desa.id dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Temuan dalam penelitian ini terkait kemampuan untuk di amatai dari hasil wawancara informan menunjukkan bahwa masyarakat dapat mengamatinya dengan baik walaupun sebagian dari mereka belum mau mengamati dan mencobanya. Masyarakat yang belum mau mencoba meng akses website lebih memilih mengisi formulir secara manual, seperti yang dikatakan oleh Fatma

“Kalau saya gampang-gampang saja memahami tata caranya karena sangat jelas dan mudah dipahami, tetapi lagi-lagi bapak dan mamak saya tetap sulit memahami tata cara nya tidak paham-paham karena mereka sudah terbiasa mengisi secara manual di kantar Desa” (Wawancara dengan Ibu Fatma, 2024).

Hal tersebut di sebabka karena mereka sudah terbiasa mengisi formulir secara manual sehingga merasa malas untuk mencoba inovasi baru di desa Kayu Agung dalam pelayanan administrasi.

Pernyataan tersebut jika di kaitkan dengan teori Evert M Rogers dapat di simpulkan bahwa Inovasi desa berbasis digital di desa Kayu Agung kecamatan mepanga kabupaten parigi moutong, sebagian besar masyarakat dapat dengan baik mengamati tata cara mengakses situs website [website kayuagung.desa.id](http://kayuagung.desa.id) dalam pembuatan, Kartu Tanda Penduduk namun masih banyak juga masyarakat yang belum bisa mengamati dengan baik karena mereka

lebih memilih mengisi formulir secara manual.

Dalam hal ini, digitalisasi memberikan dampak positif yaitu, dengan digitalisasi, proses administrasi desa menjadi lebih transparan. Data dan status layanan yang diajukan masyarakat bisa diakses secara daring, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan tanpa perlu datang langsung ke kantor desa (Nursin et al., 2023). Namun digitalisasi juga dapat memberikan dampak negatif yaitu, digitalisasi meningkatkan risiko privasi data masyarakat karena data pribadi disimpan secara digital, yang rentan terhadap kebocoran atau penyalahgunaan. Jika sistem keamanan tidak kuat, data sensitif warga dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang (Alfatah et al., 2024).

Discussion/Pembahasan

Dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik keunggulan relatif sudah berjalan dengan baik sedangkan kompatibilitas, kerumitan, kemampuan di uji coba dan kemampuan untuk di amati belum berjalan optimal.

Riset sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Arvianty & Hany Fanida, 2020) mengungkapkan bahwa inovasi digitalisasi aplikasi SemPelMas berhasil diupayakan di Kelurahan Jagalan, yang memberikan kemudahan bagi Warga dalam mengakses layanan administrasi. Selain itu pemerintah desa telah menjadi fasilitator sesuai dengan teori Menurut Iyas Yusuf 2014 yang memaparkan bahwa Pemerintah berfungsi sebagai fasilitator dengan menciptakan suasana yang mendukung pelaksanaan pembangunan, serta menjadi penghubung antara berbagai kepentingan Warga untuk memaksimalkan kemajuan daerah. Sedangkan pada penrlitian ini belum sepenuhnya berhasil di upayakan di desa Kayu Agung, namun sebagian masyarakat merasa di mudahkan dengan adanya digitalsiasi pelayanan administrasi tersebut. Selain itu pemerintah juga telah memberikan manfaat dengan adanya digitalsiasai pelayanan administrasi sesuai dengan teori Evert M Rogers yang memaparkan bahwa digitalisasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya, tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting yaitu Pemerintah.

Riset lain yang dilakukan oleh (Shafira & Kurniasiwi, 2021), teemuan ini menunjukkan bahwa Aplikasi Ogan Lopian di kabupaten Purwakarta yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e-government lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya. Sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanann administrasi memiliki sumber daya

manusia yang bekerja dalam bidang digitalisasi masih sangat kurang, sehingga pemerintah seharusnya mencari sumber daya manusia yang ahli dalam bidang digitalisasi sehingga dapat berjalan lebih optimal.

Conclusion/Kesimpulan

Penelitian ini berfokus pada lima indikator yaitu keunggulan relatif, Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi Desa Digital dalam Pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung dapat mengunggulkan bagi Masyarakatnya. Kompatibilitas yaitu sejauh mana Sumber Daya Manusia sudah memiliki pengalaman dalam bidang digitalisasi dan sejauh mana masyarakat membutuhkan inovasi tersebut. Kerumitan adalah bagaimana masyarakat maupun aparat desa sendiri memahami dan menggunakan inovasi berbasis digital dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang akan mempengaruhi cepat atau lambatnya inovasi tersebut tersebar. Kemampuan diujicobakan adalah masyarakat dapat mencoba mengakses Inovasi Berbasis digital dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Kemampuan untuk di amati adalah melihat apakah masyarakat dapat dengan baik mengamati tata cara mengakses situs website kayuagung.desa.id dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami “Bagaimana Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Desa Kayu Agung Kecamatan Mepanga Kabupaten Parigi Moutong” untuk para pemerintah desa dan masyarakat di Desa Kayu Agung. Dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan administrasi di desa Kayu Agung ditemukan bahwa belum optimalnya karakteristik pada poin kompatibilitas, kerumitan atau kompleksitas, kemampuan di uji coba dan kemampuan untuk di amati, Sedangkan karakteristik keunggulan relatif sudah berjalan dengan optimal. Untuk mengatasi hal tersebut, seharusnya pemerintah desa Kayu Agung akan mengadakan kembali pelatihan dan penambahan Sumber Daya Manusia di bidang digitalisasi. Namun belum ada solusi atau upaya lain dari pemerintah desa terkait permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga tidak dapat terciptanya Inovasi desa berbasis digital dalam pelayanan administrasi di desa Kayu Agung Kecamatan Mepanga Kabupaten Parigi Moutong yang berkelanjutan.

Acknowledgments/Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pemerintah Desa Kayu Agung, Kecamatan Mepanga Kabupaten Parigi Moutong yang telah melaksanakan program digitalisasi pelayanan administrasi. Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada dosen pembimbing Dr. Muh Nawawi. M.Si dan Sulfitri Husain. S.IP, MA. Yang telah membantu dan membimbing saya dalam penulisan jurnal ini.

References/Referensi

Alfatah, D., Ridianto, R., Romdana, R., Akmal, S., & Mulyadi, M. (2024). Pelatihan

- Literasi Digital (Cakap Dalam Menggunakan Media Teknologi Desa Penembang Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Semarak Mengabdikan*, 3(1), 27–32. <https://doi.org/10.56135/jsm.v3i1.154>
- Arvianty, E., & Hany Fanida, E. (2020). Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. *Ejournal.Unesa.Ac.Id*.
- Baskoro, D. A., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. R. (2023). Digitalisasi Sistem Informasi dan Administrasi Desa Sebagai Upaya Menuju Desa Cerdas di Desa Kolam, Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 624–635. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i3.14339>
- Desiani, A., Yahdin, S., Irmeilyana, I., & Rodiah, D. (2020). Inovasi digitalisasi promosi potensi dan produk usaha masyarakat desa berbasis website di Desa Bangsal Kecamatan Pampangan. *Riau Journal of Empowerment*, 3(1), 49–59. <https://doi.org/10.31258/raje.3.1.49-59>
- Fadhilah, A., & Edo Wahyudi, K. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) Melalui Program Rumah Padat Karya Dukuh Sutorejo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 198–210. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.112>
- Julianto, E. N., Taveriyanto, A., Pangestuti, E. K., Fuad, M. N., & Putri, A. (2024). Peningkatan Penggunaan Ms. Office untuk Menunjang Digitalisasi Pengelolaan Administrasi Desa Pucungrejo, Jawa Tengah. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 4(4), 799–806. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1193>
- Kader, M. A., Iskandar, Y., Lestari, M. N., Yulia, L., & Abdillah, R. M. (2024). Digitalisasi Desa Melalui Pembuatan Website dan E-Office Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan dalam Mewujudkan Good Governance Desa Gegempalan. *Abdimas Galuh*, 6(2), 1230. <https://doi.org/10.25157/ag.v6i2.14709>
- Kusuma, T. P., Nurjaman, A., Salahudin, S., & Malawat, S. H. (2022). ANALISIS TANTANGAN DAN POTENSI PENGEMBANGAN DIGITALISASI DESA. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 100. <https://doi.org/10.31602/as.v7i2.6362>
- Latief, F. Hi., & Ka'bah, S. (2023). ANALISIS PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19 DI WILAYAH PERBATASAN. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 11(2), 342–351. <https://doi.org/10.58406/jeb.v11i2.1323>
- M. Rogers, E. (2021). *DIFFUSION OF INNOVATIONS*.
- Mayasari, A. (2023). Peran Transformasi Digital dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekolah Yayasan Marsudirini Cabang Yogyakarta. *Journal on Education*, 5(4), 16659–16672. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2845>
- Mayasari, R., Febriantoko, J., & Putra, R. R. (2022). *Digitalisasi Desa: Pilar Pembangunan Ekonomi Desa*. PT Nasya Expanding Management.
- Mirna Sari, N. P., Supriliyani, N. W., & Dharmanu Yudharta, I. P. (2022). Innovative

- Governance dalam Pengelolaan Desa Digital (Studi Kasus: Desa Punggul, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung). *Universitas Udayana*.
- Mubarok, H. (2019). *IBID PELATIHAN PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUK DESA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI*. 5.
- Nur, A. C., Niswati, R., & Aslindah, A. (n.d.). *KEMITRAAN, DIGITALISASI & INOVASI KEBIJAKAN PUBLIK DI ERA GLOBALISASI*.
- Nursin, E., Septiana, G. L., Sahidi, C. S. R., & Aimang, H. A. (2023). PENERAPAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA BERBASIS DIGITALISASI 4.0. *MONSU'ANI TANO Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.32529/tano.v6i1.2296>
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). PENGARUH DIGITALISASI DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MANGGA BESAR TAHUN 2021. *Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI, Indonesia*.
- Ramadhaniati, N. S. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI DESA MOJOMALANG (Studi Kasus: Layanan Mandiri). *Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Reviandani, O., Hardjati, S., & Nuari Harmawan, B. (2023). *GOVERNANCE DI ERA DIGITAL: ISU-ISU KONTEMPORER: Vol. viii+300 hlm*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Sarjito, A. (2023). Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan di Negara Berkembang. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 13(2), 106–124. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3814>
- SATORI, D., & KOMARIAH. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung : Alfabeta.
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN KULON PROGO. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Suci Pratiwi, C. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH MENUJU TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS OPEN GOVERNMENT DI PROVINSI JAMBI: IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH MENUJU TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS OPEN GOVERNMENT DI PROVINSI JAMBI. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>
- Universitas Langlangbuana, Yunaningsih, A., Indah, D., Universitas Langlangbuana, Eryanto Septiawan, F., & Universitas Langlangbuana. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Yuliani, W. (2018). *METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING*. 2(2).

