

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari kajian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Temuan tersebut memberikan gambaran mengenai adanya perubahan atau pembaruan terhadap isu yang telah diteliti sebelumnya. Penelitian terdahulu menjadi dasar penting untuk membandingkan hasil penelitian yang telah ada dengan penelitian yang sedang dilakukan. Setelah melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, langkah selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Berry Nahdian Forqan dkk, 2024) dengan judul Dampak Digitalisasi Terhadap Tingkat Ekonomi Petani Di Desa Karang Indah sebagai Contoh Desa Cerdas.

Digitalisasi merupakan salah satu faktor strategis dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas di berbagai sektor, termasuk sektor pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh digitalisasi terhadap pendapatan petani dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Desa Karang Indah, Kecamatan Mandastana, Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif komparatif. Penentuan subjek penelitian dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu agar data yang diperoleh lebih

relevan dan efektif. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji normalitas data serta *Wilcoxon Signed-Rank Test* untuk mengetahui perbedaan pendapatan petani sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan petani. Oleh karena itu, diperlukan dukungan kebijakan yang mendorong pemerataan akses teknologi bagi petani, antara lain melalui pelatihan keterampilan digital dan pengembangan infrastruktur jaringan.

2. Penelitian terdahulu oleh (Iis Azelya, 2025) dengan judul Pengaruh Digitalisasi Administrasi Desa dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Pelayanan Perangkat Desa di Kabupaten Kerinci.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh digitalisasi administrasi desa dan kompetensi digital terhadap kinerja pelayanan perangkat desa di Kabupaten Kerinci. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan terhadap 50 responden yang merupakan perangkat desa dari berbagai wilayah di Kabupaten Kerinci. Variabel penelitian yang dianalisis meliputi digitalisasi administrasi desa (X_1), kompetensi digital (X_2), serta kinerja pelayanan perangkat desa (Y). Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi desa dan kompetensi digital secara bersama-sama

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perangkat desa. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,428 mengindikasikan bahwa 42,8% variasi kinerja pelayanan perangkat desa dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Secara parsial, digitalisasi administrasi desa memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan dengan kompetensi digital. Temuan ini menegaskan bahwa kolaborasi antara pemanfaatan teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat desa.

3. Penelitian terdahulu oleh (Nur Ainun Nisa, Ahmad Mustanir, dkk, 2024) Dengan judul Pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi Siberas di Desa Bulu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi SIBERAS di Desa Bulu, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 791 kepala keluarga (KK), dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 89 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, penyebaran kuesioner (angket), serta studi pustaka. Adapun teknik analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pengaruh E-Government memperoleh nilai sebesar 57% yang berada pada kategori kurang baik. Sementara itu, indikator kualitas pelayanan memperoleh nilai sebesar 64% yang termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan, pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi SIBERAS di Desa Bulo, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang mencapai 60% dan dikategorikan berpengaruh atau signifikan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Khoirul Umam dkk, 2025) dengan judul Mengukur Kualitas Pelayanan di Desa Astanajapura Kecamatan Astanajapura Dengan Digitalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh penerapan digitalisasi terhadap mutu pelayanan publik di Desa Astanajapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) guna mengukur kesenjangan antara tingkat harapan masyarakat dan kondisi pelayanan yang dirasakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket serta wawancara kepada masyarakat dan aparatur desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya berdampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, masih dihadapkan pada kendala terkait literasi digital dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Nilai kesenjangan (gap) secara keseluruhan dalam penelitian ini sebesar -0,83%, yang mengindikasikan bahwa

pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

5. Penelitian terdahulu oleh (Radityo Hendra Purwanto, 2024) dengan judul: Pengaruh Program Jember Ekonomi Digital Desa (Jedisa) Terhadap Peningkatan Perekonomian Masyarakat Desa Oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMD) Kabupaten Jember.

Dalam upaya mendorong peningkatan dan pengembangan kegiatan ekonomi masyarakat desa yang berbasis teknologi informasi digital, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMD) Pemerintah Kabupaten Jember meluncurkan program JEDISa (Jember Ekonomi Digital Desa). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan program JEDISa dalam meningkatkan pengetahuan serta keterampilan masyarakat desa dalam pemanfaatan teknologi digital. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dengan pengumpulan data yang bersifat numerik, yang selanjutnya dianalisis secara statistik dan diinterpretasikan berdasarkan hasil analisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pemberdayaan ekonomi digital oleh DPMD belum memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan perekonomian masyarakat desa. Program ini belum mampu meningkatkan akses maupun efisiensi dalam proses produksi, distribusi, dan pemasaran produk lokal secara optimal. Selain itu, desa belum berhasil mengembangkan platform daring yang efektif

untuk pemasaran produk lokal, dan kerja sama dengan perusahaan teknologi dalam pemberian edukasi digital serta pelatihan bisnis belum menghasilkan capaian yang diharapkan. Pengembangan sumber daya manusia sebagai pendukung transformasi digital di desa juga belum menunjukkan kemajuan yang berarti.

Berdasarkan lima penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kajian mengenai digitalisasi di tingkat desa telah banyak dilakukan, tetapi masih terdapat perbedaan fokus dan ruang lingkup yang menjadi celah bagi penelitian ini. Penelitian Berry Nahdian Forqan dkk. (2024) dan Radityo Hendra Purwanto (2024) lebih menitikberatkan pada aspek ekonomi, khususnya dampak digitalisasi terhadap peningkatan pendapatan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat desa, sehingga tidak secara langsung membahas kualitas pelayanan publik. Sementara itu, penelitian Iis Azelya (2025) mengkaji digitalisasi administrasi desa terhadap kinerja pelayanan, namun memasukkan variabel kompetensi digital sebagai faktor utama sehingga belum secara spesifik menyoroti peran aplikasi digital sebagai instrumen utama pelayanan. Penelitian Nur Ainun Nisa dkk. (2024) telah mengarah pada penggunaan aplikasi *e-government*, tetapi hasilnya menunjukkan pengaruh yang belum optimal dan belum mengkaji secara mendalam dimensi kualitas pelayanan publik. Di sisi lain, penelitian Muhammad Khoirul Umam dkk. (2025) berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan IPA, tapi lebih menekankan pada

analisis kesenjangan layanan dibandingkan pengaruh langsung penggunaan aplikasi digitalisasi. Dengan demikian, kebaharuan penelitian ini terletak pada fokus yang lebih spesifik dalam menganalisis pengaruh aplikasi digitalisasi sebagai variabel utama terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan lebih yang sesuai dengan kondisi nyata tentang seberapa efektif penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan desa, serta menjadi tambahan informasi baru yang bermanfaat bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

B. Landasan Teori

1. Ilmu Administrasi Negara

Ilmu administrasi negara merupakan cabang ilmu administrasi yang berfokus dalam melakukan kajian terhadap fungsi eksternal maupun internal dalam struktur dan proses penting di sistem pemerintahan (Siti Marwiyah, 2020).

Waldo dalam (Siti Marwiyah 2020) Administrasi negara didefinisikan sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (1994:3) sebagaimana dikutip dalam buku (Siti Marwiyah, 2020) memberi pengertian bahwa administrasi merupakan keseluruhan rangkaian pelaksanaan kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih

dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dapat didefinisikan bahwa administrasi negara merupakan suatu bentuk proses kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara dalam merumuskan atau melaksanakan kebijakan publik agar tercapai tujuan negara.

2. Paradigma Administrasi Negara

Paradigma merupakan cara pandang yang meliputi metode, prinsip dan nilai yang telah disepakati oleh masyarakat maupun negara dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut Nicholas Henry dalam (buku Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021), paradigma administrasi publik sangat berguna karena dengan demikian seseorang mengetahui tempat di mana bidang administrasi publik dipahami. Administrasi publik telah dipelajari dan dikembangkan sebagai bidang kajian akademik melalui lima paradigma yang saling tumpang tindih, di mana setiap paradigma memiliki karakteristik tersendiri sesuai dengan lokus dan fokusnya. Lokus merupakan birokrasi pemerintahannya, sedangkan fokus merupakan penekanan pada bidang tersebut. Lima paradigma menurut Nicholas Henry:

a. Paradigma Dikotomi Politik Administrasi (1900-1926)

Pada paradigma I ditandai dengan dipublikasikannya buku karangan (Frank J. Goodnow, 1900). Dalam buku tersebut

Goodnow mengemukakan pendapat bahwa “pemerintah” memiliki dua fungsi yang berbeda. Menurutnya, politik dapat berhubungan dengan kebijakan atau berhubungan dengan berbagai permasalahan kebijakan Negara. Sedangkan administrasi ada kaitannya dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Pada paradigma pertama, penekanan utama terletak pada aspek lokus, yaitu mengenai di mana administrasi publik seharusnya ditempatkan. Frank J. Goodnow menegaskan bahwa administrasi publik seharusnya berfokus pada birokrasi pemerintahan sebagai ruang utamanya. Sementara itu, lembaga legislatif dan yudikatif tetap memiliki dimensi administratif, meskipun fungsi dan tanggung jawab pokok keduanya lebih berkaitan dengan perumusan serta penetapan tujuan negara. Perdebatan mengenai penentuan lokus ini kemudian menimbulkan persoalan konseptual di kalangan akademisi maupun praktisi, yang selanjutnya dikenal sebagai dikotomi politik dan administrasi.

Pada tahun 1920-an administrasi publik telah mendapatkan pengakuan akademis. Hal tersebut dapat dilihat dari diterbitkannya buku Lonard D. White berjudul *Introduction to the Study of Public Administration* pada tahun 1926. Dimana buku tersebut menjadi buku pelajaran pertama yang membahas keseluruhan mengenai administrasi publik yang menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat merupakan ciri sekaligus karakter utama dalam

administrasi negara, serta adanya pemisahan yang tegas antara ranah politik dan administrasi negara.

Hasil dari paradigma tersebut semakin menguatkan pemikiran mengenai dikotomi antara politik dan administrasi dengan menautkannya pada perbedaan antara nilai dan fakta. Kajian yang dilakukan secara mendalam oleh para ahli administrasi negara, khususnya dalam lingkungan lembaga eksekutif, memberikan dasar legitimasi ilmiah sekaligus menegaskan aspek faktual dalam administrasi negara. Sementara itu, studi terkait perumusan kebijakan publik lebih menjadi ranah kajian para ahli ilmu politik (Akib, 2009) dalam buku (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

b. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927–1937)

Paradigma II, dipelopori oleh W. F. Willoughby melalui karyanya *Principles of Public Administration*. Paradigma ini menekankan adanya prinsip-prinsip dasar dalam administrasi yang perlu dijadikan pedoman serta diterapkan oleh para aparatur guna mencapai keberhasilan. Prinsip-prinsip tersebut dirumuskan seiring dengan perkembangan kehidupan sosial dalam konteks berbangsa dan bernegara, serta didasarkan pada manfaat yang dapat dirasakan (Akib, 2009) dalam buku (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

Sejumlah karya yang berkaitan dengan tahap ini antara lain buku Mary Parker Follett berjudul *Creative Experience* (1924), Henri Fayol dengan *Industrial and General Management* (1930), serta karya James D. Mooney dan Alan C. Reiley berjudul *Principles of Organization* (1939). Masing-masing karya tersebut mengemukakan prinsip-prinsip administrasi dengan jumlah yang bervariasi (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021). Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick fokus lebih penting daripada lokus. Mereka mengajukan tujuh prinsip administrasi dalam bentuk POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting).

c. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma III memandang administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik. Administrasi negara dan politik diposisikan sebagai satu kesatuan yang saling melengkapi dan memperkuat dalam upaya mencapai tujuan bersama. Pandangan tersebut muncul sebagai respons terhadap berbagai kritik konseptual, sehingga administrasi negara ditempatkan di bawah naungan disiplin ilmu politik. Dampaknya, terjadi perubahan kembali pada aspek lokus, yaitu birokrasi pemerintahan, namun di sisi lain administrasi negara justru kehilangan kejelasan fokusnya.

Pada tahun 1962, administrasi tidak lagi dimasukkan sebagai subbidang ilmu politik, dan pada tahun 1967 administrasi negara

bahkan tidak muncul dalam pertemuan tahunan asosiasi ilmu politik di Amerika. Pada tahun 1968, banyak ilmuwan politik tidak lagi berpihak pada administrasi negara, bahkan tidak menganggapnya sebagai bagian dari ilmu politik. Dalam periode ini, muncul dua perkembangan yang mencerminkan adanya perbedaan sekaligus upaya mereduksi ketegangan antara ilmuwan administrasi dan ilmuwan politik, yaitu meningkatnya penggunaan studi kasus sebagai instrumen epistemologis, serta berkembangnya kajian perbandingan dan pembangunan administrasi yang mengalami dinamika sebagai subbidang administrasi negara (Tri, 2001) dalam buku (Pengantar Ilmu Administrasi Negara, 2021).

d. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma IV administrasi negara sebagai ilmu administrasi yang menyajikan suatu fokus bukan locus. Ilmu administrasi adalah administrasi di manapun dia ditemui di mana fokus lebih diperhatikan bukan lokus. Istilah administrasi negara dalam konteks ini digunakan sebagai penguat bagi kajian teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi berupaya menjelaskan bagaimana para ahli dari bidang psikologi sosial, sosiologi, administrasi niaga, dan administrasi negara memahami perilaku organisasi, sedangkan ilmu manajemen lebih menitikberatkan pada deskripsi aktivitas para praktisi. Keseluruhan kajian tersebut

diarahkan untuk mengukur efektivitas program secara tepat serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan (Akib, 2009) dan buku (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

- e. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970–sekarang)

Paradigma V menempatkan administrasi negara sebagai bidang yang semakin menonjol dalam kehidupan sosial dan mulai diakui sebagai disiplin ilmu tersendiri, yaitu Ilmu Administrasi Negara. Pada paradigma ini terlihat adanya perkembangan dalam penentuan lokus administrasi, khususnya dalam memahami relevansi kepentingan umum, urusan publik, serta proses penetapan kebijakan. Para ahli administrasi negara juga semakin memberi perhatian pada keterkaitan dengan disiplin lain seperti ekonomi, politik, studi kebijakan, dan analisis pembiayaan kebijakan. Implementasi paradigma ini diwujudkan melalui penekanan pada identifikasi berbagai persoalan kepentingan publik sebagai fokus utama dalam aktivitas administrasi negara (Tri, 2001) dalam buku (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

3. Perkembangan dan Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi Publik yang dikutip dari (Tri, 2001; Jaya, 2017; Tahir, 2019), terdapat empat paradigma administrasi publik yaitu: (a) Administrasi negara lama atau disebut dengan old public administration, (b) Paradigma New Public

Administration atau paradigma administrasi negara baru, (c) Paradigma New Public Management atau, dan (d) Paradigma Governance.

a. Old Public Administration (OPA)

Konsep The Old Public Administration dalam perkembangannya mengalami penyempurnaan melalui berbagai pemikiran baru. Salah satunya adalah model rasional yang diperkenalkan oleh Herbert A. Simon dalam karyanya *Administrative Behavior* (1997). Selain itu, berkembang pula pendekatan public choice. Secara umum, pokok-pokok gagasan dalam The Old Public Administration dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Perhatian utama pemerintah terletak pada pelaksanaan administrasi yang dilakukan secara langsung melalui organisasi pemerintahan yang resmi.
- 2) Kebijakan publik dan administrasi difokuskan pada perencanaan serta pelaksanaan strategi untuk mencapai tujuan politik.
- 3) Peran administrasi publik cenderung terbatas dan lebih menekankan pendekatan birokrasi dibandingkan pengelolaan kepentingan publik secara luas.
- 4) Pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur yang berada di bawah kendali otoritas politik, dengan ruang gerak yang relatif terbatas.

- 5) Aparatur pemerintah bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- 6) Pelaksanaan program diatur melalui sistem hierarki dengan mekanisme komando dan pengendalian dari pimpinan tingkat atas.
- 7) Nilai utama dalam pengelolaan kebijakan adalah efektivitas dan rasionalitas.
- 8) Proses administrasi cenderung bersifat tertutup, sehingga keterlibatan masyarakat masih terbatas.
- 9) Administrasi publik mencakup fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan pegawai, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

b. New Public Management (NPM)

Untuk lebih mewujudkan New Public Management dalam birokrasi publik, maka diupayakan agar para pemimpin birokrasi meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik didasarkan perspektif ekonomi. Mereka di dorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kinerja, restrukturisasi lembaga birokrasi, memutuskan kembali misi organisasi, melakukan streamlining proses dan perosedur birokrasi, dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

c. New Public Service (NPS)

Paradigma New Public Service (NPS) diperkenalkan oleh Janet V. Denhardt (2003) dalam buku (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021), yang menekankan bahwa pemerintahan merupakan bagian dari masyarakat itu sendiri (government is us), dengan mengedepankan pemikiran dan tindakan yang terintegrasi serta berorientasi pada kepentingan warga (citizen first). Selanjutnya, Robert B. Denhardt (2007) melalui bukunya *The New Public Service: Serving, Not Steering* menjelaskan bahwa NPS lebih berfokus pada nilai-nilai demokrasi, kebanggaan sebagai warga negara, dan partisipasi publik, dibandingkan dengan orientasi pasar, kompetisi, dan pelanggan sebagaimana yang dominan dalam sektor privat.

d. Good Governance

Paradigma ini muncul sebagai respons terhadap pandangan World Bank yang menilai bahwa sebesar apa pun bantuan yang diberikan kepada negara-negara berkembang cenderung tidak memberikan perubahan yang signifikan dan sering kali habis tanpa hasil yang berkelanjutan. Di Indonesia, paradigma ini mulai dikenal relatif belakangan, terutama setelah lembaga-lembaga pembiayaan internasional mensyaratkan penerapan good governance dalam setiap program bantuan. Prinsip good governance tersebut kemudian menjadi pertimbangan utama bagi lembaga internasional dalam

menentukan pemberian bantuan atau hibah kepada negara-negara berkembang (Pengantar Ilmu Administrasi Publik, 2021).

Dalam menghadapi tuntutan tersebut, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menunjukkan komitmen terhadap penerapan nilai-nilai luhur dan prinsip good governance guna mewujudkan cita-cita serta tujuan yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945.

Kunci utama dalam memahami good governance terletak pada pemahaman terhadap prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam menentukan tolok ukur kinerja pemerintahan, sehingga baik atau buruknya suatu pemerintahan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana prinsip good governance diterapkan. Prinsip good governance menurut Mardiasmo (2009) dalam buku (Ilmu Administrasi Publik, 2021) antara lain:

1) Akuntabilitas

Setiap lembaga dan penyelenggara negara dituntut untuk melaksanakan tugas secara bertanggung jawab, dengan pertanggungjawaban yang ditujukan kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

2) Transparansi

Prinsip ini menekankan pada keterbukaan informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara mudah.

3) Demokrasi

Demokrasi mencakup partisipasi masyarakat, penghargaan terhadap perbedaan pendapat, serta upaya mewujudkan kepentingan umum, terutama dalam proses pemilihan penyelenggara negara.

4) Aturan hukum

Pemerintahan harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

4. Konsep Paradigma *E-Government*

Pada era globalisasi, perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kemajuan tersebut juga menghadirkan berbagai solusi atas permasalahan yang muncul dalam proses pelaksanaan layanan. Perkembangan jaringan berbasis internet yang terus berlangsung berperan penting dalam mengintegrasikan sistem pelayanan publik, khususnya dalam mendukung penyediaan layanan yang lebih efektif, tertuang dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 Hal ini memudahkan analisis serta pemanfaatan data dan informasi secara

akurat dan tepat di lingkungan pemerintahan. Seiring dengan meningkatnya akses internet secara global, istilah *e-Government* atau pemerintahan elektronik semakin banyak digunakan untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas pemerintahan (Maryam, 2024).

Konsep *e-Government* (pemerintahan elektronik) mulai berkembang pada akhir 1990-an hingga awal 2000-an sebagai dampak dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), terutama internet. Pada dasarnya, *e-Government* menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat proses penyelenggaraan pemerintahan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan (United Nations, 2022) dalam buku (Teori Administrasi Publik, 2026).

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas kerja serta keterbukaan informasi kepada masyarakat dan memungkinkan pemerintah memberi pelayanan secara online sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor desa.

Konsep tata pemerintahan yang baik mencakup seperangkat sistem, praktik, dan prosedur yang mendukung pengelolaan sumber daya secara efektif serta penyelesaian berbagai permasalahan publik, baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

Pada Penelitian ini merujuk paradigma *E-Government* sebagai landasan penelitian, karena objek yang diteliti berkaitan dengan aplikasi digitalisasi desa. Paradigma ini menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, serta transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, aplikasi digitalisasi desa merupakan bentuk implementasi nyata *e-Government* di tingkat lokal yang memungkinkan layanan, pengelolaan data yang lebih akurat, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, sehingga sejalan dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya di Desa Kapar.

5. Konsep Digitalisasi Desa

Teori digitalisasi, sebagaimana dijelaskan oleh (Brennen & Kreiss, 2016) dalam buku *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Siti Marwiyah, 2023), digitalisasi merupakan peningkatan ketersediaan data dalam bentuk digital yang terjadi seiring dengan kemajuan teknologi dalam proses menciptakan, mentransfer, menyimpan, mengolah data digital serta memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dalam kehidupan dunia modern.

Proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mengubah sistem kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Digitalisasi tidak hanya berarti penggunaan komputer

atau internet, tetapi juga perubahan cara kerja, sistem administrasi ataupun pelayanan yang lebih cepat. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), Digitalisasi ialah proses pengalihan media dari bentuk cetak, audio, maupun video ke dalam format digital. Proses digitalisasi dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan arsip dokumen dalam bentuk digital. Dalam pelaksanaannya, digitalisasi memerlukan perangkat pendukung seperti komputer, pemindai (*scanner*), operator media sumber, serta perangkat lunak (*software*) pendukung.

Desa Digital adalah sebuah konsep yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan berbagai aktivitas kegiatan di tingkat desa dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, perekonomian serta partisipasi masyarakat desa (Komdigi, 2024). Digitalisasi Desa merupakan langkah strategis untuk menjembatani kesenjangan antar desa dan kota, yang mana dengan adanya digitalisasi desa dapat menciptakan desa yang maju, mandiri dan dapat bersaing (Lailiyah, 2022) dalam (Ovie Yanti, 2025). Digitalisasi desa ialah proses menyimpan dan mentransfer informasi secara elektronik menggunakan media komputer, tiap informasi dapat disimpan dan dikirim dengan mudah, cepat serta tanpa dibatasi ruang dan waktu, memungkinkan pertukaran informasi atau data ke berbagai tempat di belahan dunia (Wijaya, *et al*, 2013)

Digitalisasi desa merupakan bagian dari penerapan *e-government* di tingkat desa, dimana teknologi digunakan untuk mendukung pelayanan administrasi dan komunikasi antar pemerintah desa dan masyarakat.

Dapat disimpulkan pengertian dari Digitalisasi desa merupakan proses transformasi desa dengan memanfaatkan teknologi berbasis digital dalam tata kelola pemerintahan desa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong perekonomian serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6. Aplikasi Digitalisasi Desa (Digides)

Menurut (Elvira & Enos 2024) Digitalisasi Desa atau Digides merupakan sebuah brand layanan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan publik sekaligus mempercepat pembangunan ekonomi. Secara sederhana, aplikasi Digides merupakan bentuk transformasi dari sistem administrasi dan pengelolaan kantor desa yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Dengan demikian, Digides memudahkan perangkat desa dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, serta memungkinkan proses pemantauan secara real time dan lebih transparan melalui perangkat lainnya.

Digitalisasi desa merupakan bentuk implementasi dari konsep *e-government* di tingkat pemerintahan desa yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi digital,

segala bentuk pelayanan, pelaporan serta pengelolaan pemerintah desa sudah seharusnya dilakukan secara digital, terutama pada desa yang telah memiliki infrastruktur jaringan internet. Untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah desa berbasis digital, saat ini terdapat fasilitator yang telah terdaftar di Kominfo dan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah desa, yaitu Digides. Digides merupakan platform berbasis website yang dirancang untuk membantu pengelolaan berbagai kebutuhan pemerintah desa. Layanan yang disediakan mencakup beberapa diantaranya administrasi dan pelayanan desa yang dapat diakses melalui aplikasi maupun website oleh perangkat desa maupun masyarakat. Website atau aplikasi ini juga memiliki akses sistem informasi desa, website desa, administrasi desa berbasis digital, pengecekan bansos, penggunaan anggaran serta pemasaran produk lokal secara daring.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa yang berbunyi “mewajibkan desa memiliki Sistem Informasi desa (SID) untuk meningkatkan pelayanan prima. Pernyataan dalam undang-undang tersebut memuat pengembangan aplikasi digitalisasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.

Undang-undang No. 14 tahun 2008 mengatur tentang keterbukaan informasi publik, menjadi landasan hukum bagi hak semua masyarakat untuk memperoleh informasi publik, akses informasi serta partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan.

Penerapan digitalisasi desa Kapar diimplementasikan melalui penggunaan aplikasi Digitalisasi Desa (Digides) Kapar yang secara resmi dikembangkan dan digunakan sejak tahun 2022. sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Aplikasi Digides dirancang sebagai sistem yang mendukung terwujudnya konsep desa digital (*smart village*), dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan, keterbukaan informasi, serta pemberdayaan masyarakat desa.

Dalam penelitian ini, aplikasi digitalisasi desa (Digides) diukur melalui beberapa indikator diantaranya :

a. Ketersediaan layanan digital

Menyediakan berbagai layanan administrasi dan informasi desa secara digital, seperti surat menyurat, informasi publik, pengaduan masyarakat dan layanan ekonomi digital desa melalui aplikasi atau website digides.

b. Aksesibilitas

Memudahkan masyarakat mengakses aplikasi digides kapan saja dan dimana saja menggunakan perangkat digital yang terhubung internet, tanpa perlu datang langsung ke kantor desa.

c. Kemudahan Pengguna

Menyajikan aplikasi dengan tampilan sederhana, prosedur mudah dipahami serta proses pengajuan layanan yang praktis bagi masyarakat dan perangkat desa.

d. Kecepatan Layanan

Menunjukkan kemampuan digides dalam mempercepat proses administrasi desa, termasuk waktu penyelesaian pelayanan, penginputan data dan respon petugas terhadap permohonan masyarakat.

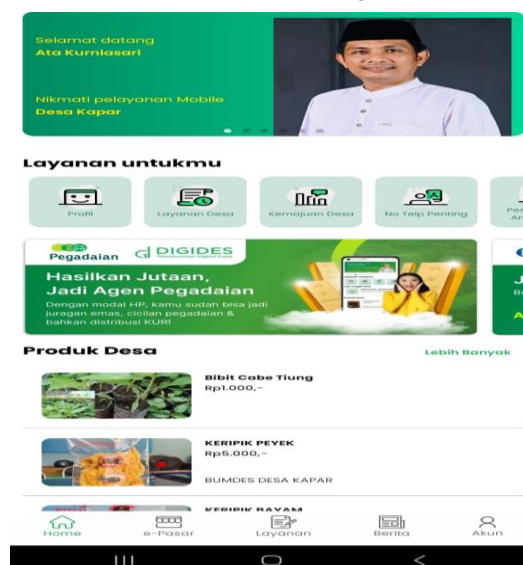
e. Transparansi

Menjamin keterbukaan informasi desa melalui aplikasi seperti kegiatan desa, penggunaan anggaran, data pembangunan dan informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka.

f. Responsivitas

Menggambarkan kemampuan pemerintah desa merespons kebutuhan, keluhan dan pengaduan masyarakat melalui layanan digital dengan fokus pada kecepatan dan ketepatan tanggapan petugas.

Gambar 2.1 Aplikasi Digital Desa



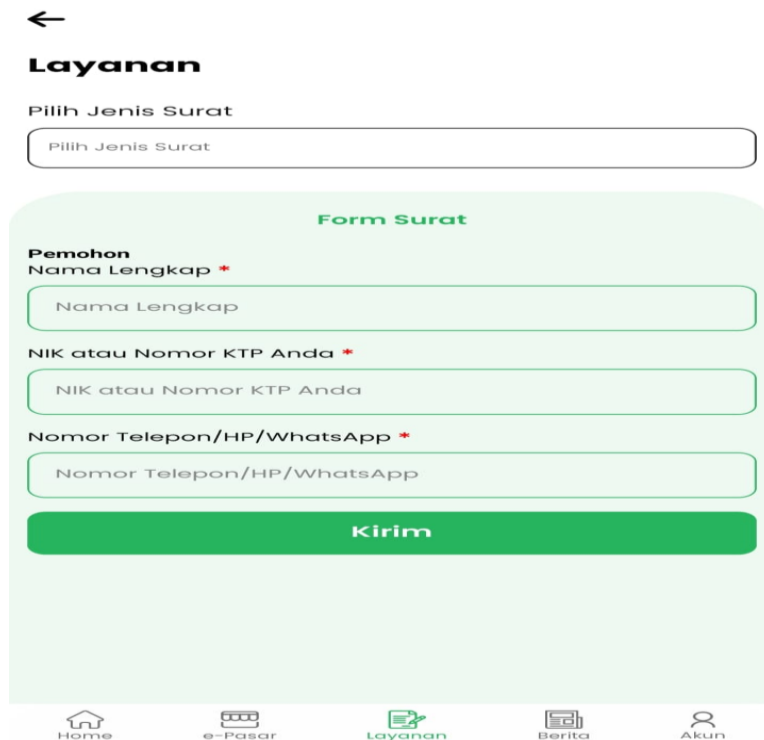
7. Jenis Layanan Berbasis Digital

Bersama Aplikasi Digitalisasi Desa (Digides), membawa desa ke era digital, dimana pekerjaan jauh lebih efektif dan efisien dengan berbagai fitur aplikasi Digides yang dapat diakses oleh perangkat desa maupun masyarakat, termuat dalam Permendagri No. 47 tahun 2016 tentang Administrasi Desa.

a. Layanan Administrasi Desa

Pada fitur layanan administrasi desa yaitu menyediakan pembuatan surat-surat umum terstandar dan sangat mudah dibuat dan menyesuaikan kemauan masyarakat. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan surat-surat tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Dengan membuka fitur layanan, masyarakat dapat menemukan lebih dari 50 jenis surat seperti pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, permohonan izin keramaian pesta, pembuatan surat keterangan domisili, surat nikah serta berbagai surat lainnya menyesuaikan dengan kebutuhan.

Gambar 2.2 Aplikasi Layanan Digides



←

Layanan

Pilih Jenis Surat

Pilih Jenis Surat

Form Surat

Pemohon
Nama Lengkap *

Nama Lengkap

NIK atau Nomor KTP Anda *

NIK atau Nomor KTP Anda

Nomor Telepon/HP/WhatsApp *

Nomor Telepon/HP/WhatsApp

Kirim

Home e-Pasar Layanan Berita Akun

b. Layanan Informasi Publik Desa

DigiDes menyediakan akses informasi publik desa yang terbuka bagi masyarakat terhadap berbagai informasi resmi desa melalui platform digides. Layanan ini mendukung prinsip keterbukaan informasi publik dan transparansi pemerintah desa. Dalam layanan informasi ini meliputi profil desa, struktur organisasi desa, visi dan misi desa, peraturan desa, serta data statistik desa (seperti: data kependudukan, APBDes, pembangunan, sosial ekonomi, berita desa, hingga potensi yang ada di desa).

Gambar 2.3 Website Profil Desa



c. Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan pengaduan merupakan layanan yang menyediakan sarana komunikasi dua arah antara pemerintah desa dengan masyarakat melalui Digides. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran maupun inspirasi terkait pelayanan publik serta apa yang berkaitan dengan desa.

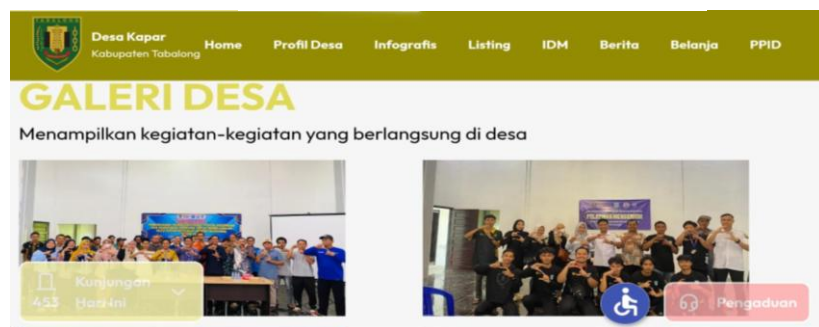
Gambar 2.4. Layanan Pengaduan

A screenshot of the "FORM PENGADUAN" (Complaint Form) on the website. The form is titled "FORM PENGADUAN" in large, bold, yellow letters. It includes two main input fields: "Nama *" (Name) and "Nomor Telepon/WA *" (Phone/WhatsApp Number). Below the "Nama" field is a placeholder text "Masukkan nama Anda". Below the "Nomor Telepon/WA" field is a placeholder text "Masukkan nomor HP/WhatsApp Anda". There is a "Kunjungan" (Visits) section showing "442 Kunjungan Hari Ini". A red button labeled "Pengaduan" is located at the bottom right of the form. The website's navigation menu is visible at the top.

d. Layanan Informasi Kegiatan Desa

Platform Digides digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai program kerja, kegiatan pembangunan, serta pelaksanaan layanan desa, melalui ini masyarakat dapat memantau dan mengikuti perkembangan desa secara real time.

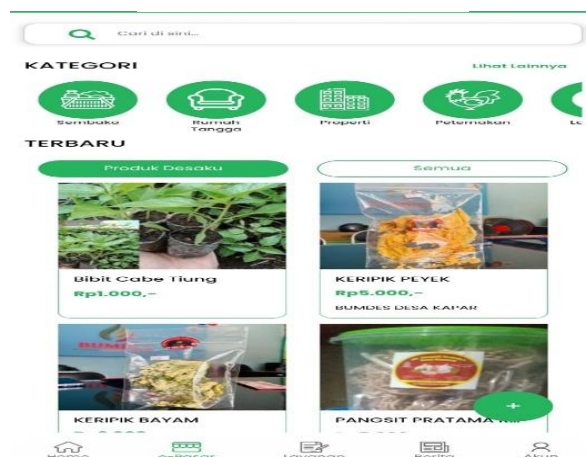
Gambar 2.5. Galeri Desa



e. Layanan Pemasaran dan Ekonomi Digital Desa

Merupakan layanan berbasis digital yang berorientasi pada penguatan perekonomian masyarakat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi, layanan ini digunakan sebagai media promosi dan pemasaran produk desa serta usaha ekonomi masyarakat khususnya UMKM dan pelaku usaha lokal.

Gambar 2.6. E-Pasar



8. Tujuan Digitalisasi Desa

Dalam pelaksanaannya, digitalisasi desa tentunya memiliki tujuan untuk masyarakat maupun daerahnya, diantaranya:

a. Mempermudah akses layanan masyarakat

Dengan adanya digitalisasi desa, layanan publik lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, terutama di daerah pedesaan yang sering menghadapi keterbatasan geografis, infrastruktur dan waktu. Menggunakan teknologi berbasis aplikasi mobile ataupun sistem informasi yang berbasis web, warga dapat mengakses layanan dengan tidak harus datang ke kantor desa untuk pengurusan dokumen. Dalam hal ini juga mengurangi biaya transportasi, waktu tunggu serta hambatan lainnya.

b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

Membangun kepercayaan publik dengan memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan dapat diawasi. Melalui digitalisasi desa, data seperti anggaran, laporan kegiatan ataupun distribusi bantuan dapat di publikasi secara real time di media digital, masyarakat pun dapat memantau penggunaan dana secara transparan yang digunakan untuk apa saja melalui data yang diinput secara digital.

c. Proses pengambilan keputusan secara cepat

Dengan adanya digitalisasi ini, maka dapat mempercepat alur kerja administrasi seperti pencarian data. Melalui sistem digital

memungkinkan kepada staff desa atau masyarakat secara cepat dapat mengetahui laporan yang disampaikan.

d. Mendukung pemberdayaan ekonomi dan sosial digital

Melalui penggunaan teknologi diharapkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, dengan adanya jaringan sosial yang luas, digitalisasi membuka akses pasar digital serta pengembangan usaha mikro seperti pemasaran produk kerajinan lokal, yang mana dapat diketahui oleh masyarakat luas.

9. Manfaat Digitalisasi Desa

Bagi masyarakat:

- a. Menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang langsung ke kantor desa.
- b. Kemudahan akses kapan dan dimana saja saat pengurusan dokumen bisa dilakukan dari jauh atau daring.
- c. Transparansi informasi, data yang di muat secara digital oleh desa dapat diakses masyarakat luas secara terperinci.

Bagi pemerintah desa:

- a. Data lebih akurat dan terintegrasi, informasi data yang dimasukkan ke digital minim kesalahan karena sistem yang membuat.

b. Efisiensi kerja perangkat desa

Dengan adanya digitalisasi, operasional harian perangkat desa yang biasanya memerlukan waktu ber jam-jam bahkan beberapa hari untuk tugas manual, melalui aplikasi digital lebih menyingkat waktu.

10. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik ialah pemberian jasa oleh pemerintah, swasta dengan atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan ataupun gratis untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Muhammad Fitri Rahmadana *et al*, 2020). Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dikelola oleh Lembaga-lembaga pemerintah mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik, karena itu administrasi sangat berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan semua

kegiatan organisasi pelayanan agar bisa tercapai tujuan (Irwan, Latif, Mustanir, *et al*, 2021).

Pelayanan publik adalah proses melayani kebutuhan masyarakat atau individu yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan (Robi C.K., 2016).

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

11. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik harus mudah dipahami, tidak rumit dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan, yang mencakup tentang:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyelesaian masalah.
- 3) Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik harus akurat, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan digital dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan online.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya infrastruktur digital, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pelayanan publik secara digital.

h. Kemudahan akses digital

Sarana pelayanan online yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat melalui internet dan dapat memanfaatkan teknologi digital.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan digital

Pemberi layanan online harus bersikap disiplin, sopan, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas melalui platform digital.

j. Kenyamanan digital

Lingkungan pelayanan harus user friendly, nyaman dan dilengkapi dengan fitur pendukung seperti chat online, fax, email, dan lain-lain untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

12. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan pemerintah atau instansi publik dalam menyelenggarakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Menurut Rasyid (1998) dalam (buku Manajemen Pelayanan Publik 2023;75), pada hakikatnya pemerintah mempunyai fungsi utama sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah tidak semata-mata berorientasi pada kepentingannya sendiri, melainkan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang kondusif agar setiap individu dapat mengembangkan potensi dan kreativitasnya, serta berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan lembaga publik. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti pelaksanaan reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan,

pemanfaatan teknologi informasi, pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta penguatan sistem pengawasan dan evaluasi.

Menurut Tjiptono (2022:138) dalam (buku Manajemen Pelayanan Publik, 2023) kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai apakah layanan yang disediakan oleh pemerintah telah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Para ahli lainnya Thoha (dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, 2023) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kinerja aparat pelaksana (operator) serta sistem yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dari konsep tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil layanan, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Selain itu, kualitas pelayanan juga sangat ditentukan oleh faktor internal, yaitu kemampuan, sikap aparatur dalam melayani, serta sistem atau mekanisme pelayanan yang digunakan. Oleh karena nya, pelayanan publik yang baik memerlukan aparatur yang kompeten dan sistem yang efektif agar mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

13. Standar Kualitas Pelayanan Publik

Standar kualitas pelayanan publik mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 yang dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu tingkat kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis layanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian mengenai identitas, jabatan, wewenang, serta tanggung jawab petugas.
- d. Disiplin petugas, yaitu kepatuhan aparatur dalam menjalankan tugas, terutama terkait ketepatan waktu kerja.
- e. Kejelasan tugas petugas, yaitu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dalam pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.
- h. Keadilan dalam pelayanan, yaitu pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi terhadap masyarakat.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap santun, ramah, serta menghargai masyarakat dalam pelayanan.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya bagi masyarakat.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dan yang dibayarkan.
- l. Keandalan jadwal pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan mendukung kenyamanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu jaminan rasa aman bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Poin-poin diatas merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dijadikan dasar acuan dalam konteks pelayanan dan dari itu kualitas pelayanan dapat dinilai oleh masyarakat sebagai bentuk komitmen negara dalam memberikan pelayanan prima.

14. Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam PP No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam penyediaan layanan. Pelayanan pemerintah tersebut dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kelompok pelayanan administrasi, yaitu layanan yang berkaitan dengan penyediaan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti KTP, akta nikah, dan izin mendirikan bangunan.
- 2) Kelompok pelayanan barang (komoditi), yaitu layanan yang menghasilkan berbagai barang publik, seperti jaringan telepon, distribusi listrik, air bersih, dan lain sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu layanan yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

15. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml, Parasuraman & Berry (Agus Dwiyanto 2008: 145) (Rina, 2013; Manajemen Pelayanan Publik, 2023) dalam kualitas pelayanan publik, memiliki lima dimensi indikator sebagai berikut:

a. Tangible

Kemampuan memberikan pelayanan melalui kenyamanan fasilitas digital, peralatan teknologi dan infrastruktur komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan desa seperti jaringan internet, aplikasi desa, dan perangkat komputer yang mendukung pelayanan publik.

Indikator dimensi *tangible* :

- 1) Penampilan petugas serta kelengkapan peralatan yang digunakan dalam melayani pelanggan.

- 2) Tingkat kenyamanan lingkungan atau tempat penyediaan layanan.
- 3) Kesederhanaan prosedur dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas maupun penggunaan peralatan dalam menjalankan tugas.
- 5) Kemudahan akses bagi pelanggan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.
- 6) Pemanfaatan fasilitas atau alat bantu yang tersedia dalam mendukung pelayanan.

b. Reability

Kemampuan penyedia layanan desa untuk menyeleenggarakan pelayanan digital yang akurat dan sesuai, sehingga pengguna layanan dapat mempercayai sistem tersebut.

Indikator dimensi *reability* :

- 1) Tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Adanya standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan.
- 3) Kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan.
- 4) Pengalaman petugas dalam memanfaatkan alat bantu guna mendukung kelancaran pelayanan.

c. Responsive

Kesediaan penyedia layanan desa untuk membantu pengguna layanan digital dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat seperti melalui chat online atau email serta kemampuan memahami keinginan masyarakat.

Indikator dimensi *responsive* :

- 1) Kesiapan petugas dalam merespons setiap kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- 2) Pelayanan diberikan tanpa adanya penundaan dalam proses pelaksanaannya.
- 3) Petugas memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 4) Kondisi petugas dan peralatan terjaga dengan baik guna mendukung kelancaran pelayanan.
- 5) Pelaksanaan tugas dilakukan secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6) Petugas tanggap dalam menangani serta merespons setiap keluhan dari masyarakat.

d. Assurance

Yaitu meliputi adanya jaminan kepada masyarakat terkait keseragaman biaya, waktu pelayanan, prosedur, serta mekanisme pelayanan yang diterapkan secara setara tanpa adanya perlakuan yang berbeda.

Indikator dimensi *assurance* :

- 1) Petugas menjamin bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- 2) Adanya kepastian dan jaminan resmi terkait biaya pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan terhadap legalitas atau keabsahan layanan yang diberikan.
- 4) Petugas memastikan kejelasan dan keandalan dalam penetapan biaya pelayanan.

e. Empaty

Kemampuan penyedia layanan desa untuk memberikan perhatian kepada pengguna layanan digital secara individual, seperti melalui layanan konsultasi online atau fitur umpan balik yang responsif.

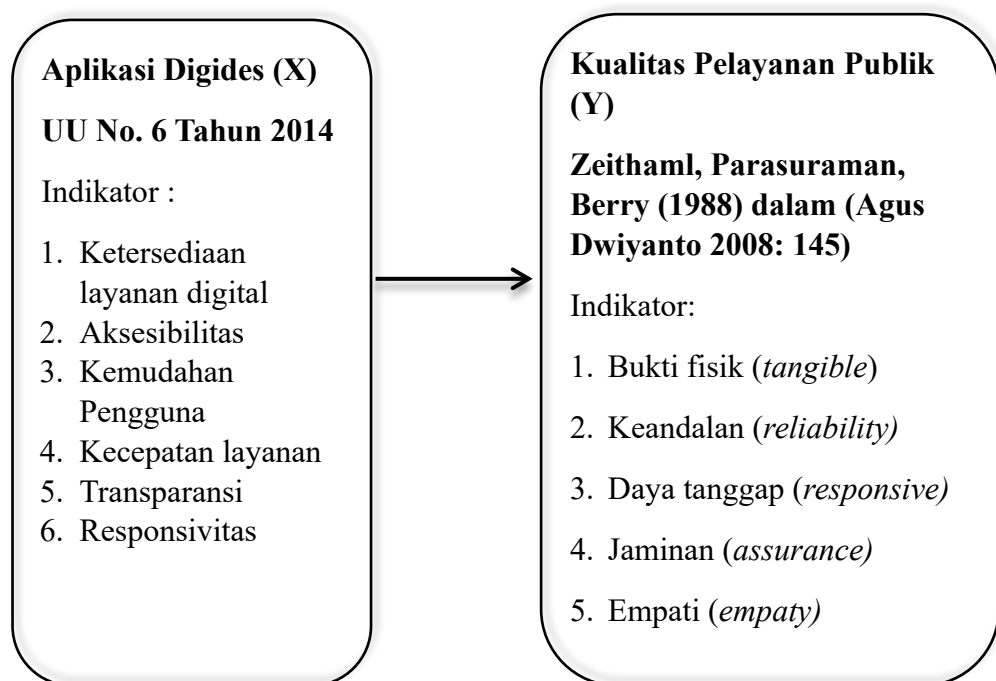
Indikator dimensi *empaty* :

- 1) Mengutamakan kepentingan pelanggan dalam setiap proses pelayanan.
- 2) Petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah kepada pelanggan.
- 3) Pelayanan dilakukan dengan sikap sopan dan santun.
- 4) Pelayanan diberikan secara adil tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dibuat berdasarkan literature atau teori yang sudah ada (Swajarna, 2017).

Gambar 2.7 Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti, 2026

D. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan dugaan sementara sebagai jawaban dari rumusan penelitian yang berdasar pada fakta-fakta serta data yang diperoleh melalui proses pengumpulan data secara sistematis. Sugiyono (2019).

- 1) H_a : Aplikasi Digitalisasi Desa (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Desa Kapar.
- 2) H_0 : Aplikasi Digitalisasi Desa (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Desa Kapar.