

Optimalisasi Digitalisasi Administrasi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Barugae

Ismayanti Syam¹, Darmawati², Kiki Rasmala Sani³, Fitriani⁴

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai

⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai

Corresponding Author: ismayantisam6@gmail.com, fitrifitriani2909@gmail.com

Published: July , 2025

ABSTRACT

Studi ini dilakukan untuk menilai dampak digitalisasi terhadap efisiensi administrasi pemerintahan di Desa Barugae, serta menganalisis elemen-elemen yang memfasilitasi dan menghalangi implementasinya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik, khususnya melalui pemanfaatan situs resmi desa dan layanan administrasi mandiri secara daring. Namun, digitalisasi masih menghadapi kendala seperti keterbatasan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi, kualitas jaringan internet yang belum stabil, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Keberhasilan transformasi ini sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan desa yang visioner, kesiapan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan pendanaan dari pemerintah daerah.

Kata kunci : *digitalisasi administrasi, pelayanan publik desa, literasi digital, kepemimpinan pemerintahan desa, transformasi digital.*

ABSTRACT

This study aims to measure the effectiveness of government administration digitalization in Barugae Village and identify the factors that support or hinder the process. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The findings reveal that digitalization has positively impacted the efficiency, transparency, and accessibility of public services, particularly through the use of the village's official website and online self-service administrative features. However, several challenges remain, including limited technological competence among village officials, unstable internet connectivity, and low levels of digital literacy among residents. The success of this digital transformation is strongly influenced by visionary leadership at the village level, adequate technological infrastructure, capacity building for human resources, and supportive policies and funding from local government authorities.

Keywords: *administrative digitalization, village public services, digital literacy, local leadership, digital transformation.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa, kota, dan kabupaten. Proses digitalisasi ini memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki efisiensi kerja, meningkatkan transparansi, serta memperluas jangkauan

layanan kepada masyarakat terhadap urusan administratif dan tata kelola pemerintahan (Nisa & Tamrin, 2025). Penerapan digitalisasi dalam birokrasi daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi sistem yang lebih efisien, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian oleh (Fauzi et al., 2024). Di tingkat desa, pemanfaatan teknologi digital seperti sistem pengelolaan surat dan pencatatan pajak menunjukkan efektivitasnya dalam mempercepat proses pelayanan dan mendorong keterlibatan warga secara lebih aktif (Renanda & Rosidin, 2025). Hal ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam memperkuat kualitas layanan publik di tingkat lokal (Alim & Ibrahim, 2024). Dalam penelitian lain, pemanfaatan platform sederhana seperti Google Sites terbukti secara signifikan mampu meningkatkan kapasitas pemerintah desa dalam menyebarkan informasi dengan cepat dan merata (Yusuf et al., 2025).

Namun, implementasi digitalisasi di desa tidak selalu berjalan mulus. Berbagai kendala masih dihadapi, seperti rendahnya literasi digital aparat dan masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta absennya strategi pengembangan yang berkelanjutan dan adaptif (Renanda & Rosidin, 2025). Perbedaan kemampuan teknologi antara ASN senior dan milenial turut menjadi kendala dalam penerapan sistem digital di lingkungan birokrasi (Johannes, 2024). Akibatnya, penerapan sistem digital sering kali bersifat sementara dan belum mampu menjawab kebutuhan jangka panjang maupun tantangan yang dinamis di lapangan (Dako et al., 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, dan dukungan regulasi yang tepat. Contohnya, beberapa desa berhasil menerapkan aplikasi layanan berkat fasilitas memadai dan pelatihan aparat, sementara di tingkat kota dan kabupaten, hambatan lebih banyak berkaitan dengan ketidakseimbangan pengembangan SDM dan kurangnya strategi keberlanjutan (Renanda & Rosidin, 2025). Keberhasilan strategi e-government di tingkat desa sangat ditentukan oleh sejauh mana integrasi antara faktor teknologi, proses kerja, dan kapasitas sumber daya manusia dapat tercapai (Choiriyah et al., 2025). Sebaliknya, di tingkat kota dan kabupaten, hambatan utama muncul akibat ketidakseimbangan pengembangan SDM dan kurangnya strategi jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan program digital (Yusuf et al., 2025).

Meskipun manfaat digitalisasi banyak dibicarakan, kebanyakan penelitian hanya fokus pada aspek teknis dan keuntungan jangka pendek, sehingga kurang mengulas faktor-faktor penentu keberhasilan jangka panjang serta solusi terhadap hambatan seperti keamanan data dan keberlanjutan anggaran (Wijaya et al., 2022). Ketiadaan analisis mendalam ini menciptakan kesenjangan dalam literatur, terutama dalam merancang

strategi digitalisasi yang kontekstual dan berkelanjutan sesuai kebutuhan lokal (Yusuf et al., 2025).

Dengan demikian, studi ini berfokus pada analisis proses serta efektivitas digitalisasi administrasi pemerintahan di Desa Barugae, mengidentifikasi Faktor-faktor pendorong dan kendala keberhasilan digitalisasi yang berkelanjutan, serta mengkaji strategi pengembangan layanan digital yang dapat diterapkan oleh pemerintah desa agar lebih responsif terhadap kebutuhan lokal dan perkembangan teknologi di masa mendatang.

Tinjauan Pustaka

Digitalisasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa

Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa merupakan langkah strategis dalam mempercepat reformasi birokrasi sekaligus menjawab harapan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (Alim & Ibrahim, 2024). Transformasi ini tidak hanya merefleksikan respons terhadap tuntutan zaman, tetapi juga sebagai bentuk adaptasi struktural dan kultural dalam pemerintahan desa menuju tata kelola yang modern dan partisipatif (Iswanto & Kunci, 2025). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik desa sejalan dengan konsep e-Government dan transformasi digital administrasi publik.

Dalam konteks ini, Diffusion of Innovation Theory (Rogers, 2003) menjadi kerangka teoritis yang relevan untuk memahami proses adopsi teknologi dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat desa terhadap inovasi digital. Penerimaan ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan lingkungan sosial dan kebijakan lokal (Choiriyah et al., 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan desa membawa dampak positif terhadap efisiensi kerja dan kualitas layanan publik. Menurut (Dako et al., 2024), penggunaan aplikasi pengelolaan surat di Desa Tunggulo meningkatkan efisiensi kerja aparat desa dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Sementara itu, pemanfaatan website desa juga terbukti mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik dan layanan administrasi (Wijaya et al., 2022). Demikian pula, keberhasilan implementasi sistem digital CEISA di Kantor Bea Cukai Sidoarjo menunjukkan pentingnya aspek keandalan dan keamanan sistem dalam membangun kepercayaan publik (Andrianto et al., 2025) .

Optimalisasi digitalisasi birokrasi masih menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi (Fauzi et al., 2024). Pentingnya interoperabilitas sistem antarinstansi guna mendukung keberlanjutan layanan digital turut menjadi perhatian utama (Nisa & Tamrin, 2025). Di sisi lain, sistem

digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dinilai krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Kamilah Khumairoh, Marseto, 2024).

Proses adopsi konsep Smart ASN turut diwarnai oleh kesenjangan literasi digital antara aparatur sipil negara generasi milenial dan generasi senior (Johannes, 2024). Sementara itu, kedisiplinan digital dianggap sebagai dasar penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Zulvi et al., 2025). Upaya inovatif dalam menyediakan layanan publik di desa juga ditunjukkan melalui penggunaan Google Sites yang mudah diakses dan dapat dikelola secara mandiri (Yusuf et al., 2025).

Meskipun sistem antrean digital terbukti mampu mempercepat pelayanan, resistensi budaya birokrasi masih menjadi kendala utama dalam penerapannya (Rafli Ihza Noor Faiz, Nurul Maharani Piranti, 2025). Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara digital juga bergantung pada pembinaan aparatur desa yang efektif (Sucidha et al., 2025). Hal ini diperkuat dengan studi penggunaan teknologi yang relevan secara lokal dan terjangkau dalam konteks pedesaan (Yusuf et al., 2025).

Integrasi website desa hanya akan berjalan optimal apabila didukung oleh partisipasi aktif masyarakat serta pelatihan teknis yang berkelanjutan (Wijaya et al., 2022). Terakhir, kolaborasi lintas level pemerintahan dalam pengelolaan pajak berbasis digital mencerminkan sinergi nyata antaraktor dalam proses transformasi digital (Nisa & Tamrin, 2025).

Digitalisasi Pelayanan Desa

Keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik di tingkat desa tidak semata-mata ditentukan oleh jumlah warga yang memanfaatkan layanan digital, melainkan juga dari bagaimana aparat desa sebagai pelaksana merasakan dan menilai sistem tersebut berdasarkan pengalaman mereka. Efektivitas dari proses digitalisasi ini dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu kualitas teknologi yang digunakan, kesiapan sumber daya manusia, serta dampak sistem terhadap efisiensi kerja administratif (Dako et al., 2024).

Ketiga aspek tersebut memperlihatkan bahwa suksesnya penerapan teknologi digital sangat bergantung pada sinergi antara kecanggihan sistem yang dimiliki, kompetensi aparatur desa dalam mengoperasikannya, serta sejauh mana sistem tersebut dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi pekerjaan manual (Kamilah Khumairoh, Marseto, 2024).

Pelatihan bagi sumber daya manusia dipandang sebagai elemen kunci dalam mendukung penggunaan aplikasi digital secara optimal, sebagaimana ditekankan oleh (Dako et al., 2024). Di sisi lain, pentingnya evaluasi kinerja serta penegakan disiplin digital untuk memperkuat akuntabilitas layanan publik juga menjadi sorotan dalam kajian

yang dilakukan oleh (Zulvi et al., 2025). Keandalan dan keamanan sistem digital pun diposisikan sebagai fondasi dari layanan publik yang dapat dipercaya oleh Masyarakat (Andrianto et al., 2025).

Penelitian yang dilakukan di Desa Barugae menggunakan prinsip-prinsip evaluatif tersebut sebagai acuan dalam menilai implementasi digitalisasi pelayanan, melalui narasi dan hasil observasi terhadap aparat desa. Dengan memakai pendekatan kualitatif, temuan penelitian ini memberikan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai bagaimana teknologi benar-benar diterapkan dalam praktik pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

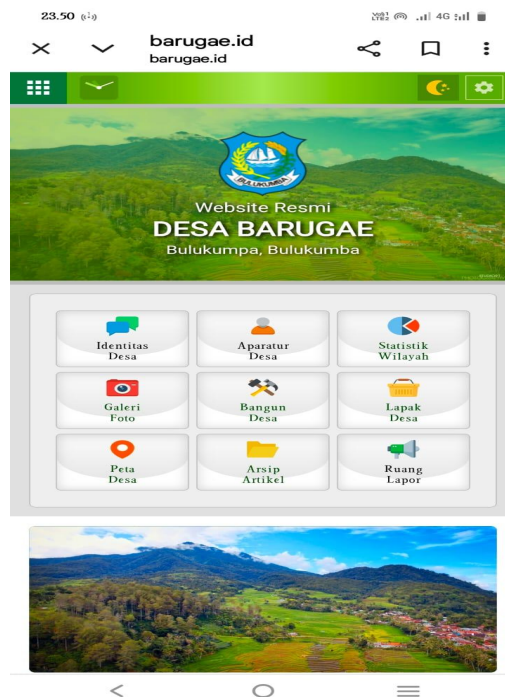
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Kantor Desa Barugae, Kabupaten Bulukumba. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparat desa yang menangani digitalisasi administrasi, observasi langsung proses pelayanan digital di kantor desa, serta dokumentasi berupa foto dan catatan terkait sistem dan fasilitas yang digunakan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan metode Miles dan Huberman melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data (seleksi dan penyederhanaan data penting), penyajian data dalam bentuk narasi yang terstruktur, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan keakuratan hasil analisis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam proses digitalisasi, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi pengembangan layanan digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Kondisi Digitalisasi Desa Barugae

Desa Barugae, yang terletak di Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan, merupakan salah satu desa yang mulai menunjukkan transformasi nyata menuju tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Upaya digitalisasi di desa ini ditandai dengan pengembangan infrastruktur informasi serta penerapan sistem layanan publik berbasis digital yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas.

Keberadaan website resmi desa, yakni www.barugae.id, menjadi cerminan dari komitmen Pemerintah Desa Barugae dalam mendekatkan layanan dan informasi kepada masyarakat secara terbuka. Melalui situs ini, warga dapat mengakses informasi terkini seputar kegiatan desa, struktur organisasi, agenda pembangunan, serta layanan administrasi kependudukan. Ini merupakan bentuk awal dari transparansi pemerintahan digital yang inklusif.



Gambar 1. Tampilan media digital desa yang mencerminkan transparansi dan keterbukaan informasi publik

sumber : website resmi Desa Barugae

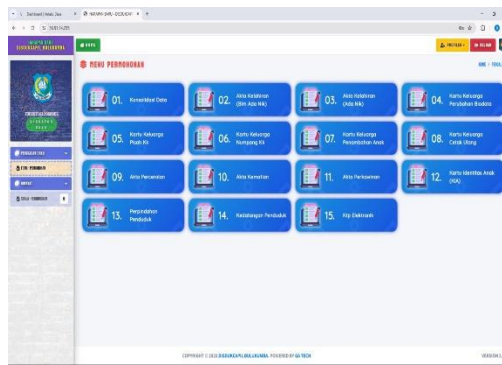
Salah satu inovasi yang cukup penting adalah hadirnya layanan mandiri berbasis digital yang memudahkan warga dalam mengakses berbagai layanan administrasi, seperti pengajuan KK, KTP, dan surat keterangan lainnya secara daring. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak harus selalu datang ke kantor desa atau ke Disdukcapil Bulukumba yang cukup jauh, sehingga lebih hemat waktu, biaya, dan tenaga. Namun, untuk pertama kali mengakses sistem ini, warga perlu memasukkan nomor KTP dan kode PIN. Kode PIN ini hanya bisa diberikan oleh operator desa. Oleh karena itu, pada awal penggunaan, masyarakat tetap perlu datang ke kantor desa untuk mendapatkan PIN tersebut. Setelah memiliki PIN, layanan selanjutnya bisa diakses dari rumah. Alternatifnya, jika warga sudah memiliki nomor kontak operator, mereka bisa menghubungi langsung melalui handphone untuk meminta PIN tanpa harus datang ke kantor.



Gambar 2. Antarmuka layanan mandiri Desa Barugae yang dapat diakses langsung oleh masyarakat secara daring

sumber : website resmi Desa Barugae

Selain layanan mandiri untuk masyarakat, Desa Barugae juga menggunakan aplikasi "Harapan Baru" yang ditujukan khusus bagi perangkat desa. Aplikasi ini berfungsi untuk menghubungkan langsung pelayanan administrasi dari desa ke Disdukcapil Bulukumba. Tidak seperti layanan mandiri, aplikasi ini hanya dapat diakses oleh aparat desa untuk memproses layanan-layanan administrasi tertentu yang memerlukan validasi dari Disdukcapil. Melalui aplikasi ini, perangkat desa dapat mengajukan berbagai permohonan, seperti konsolidasi data, akta kelahiran, perubahan biodata pada kartu keluarga, pemisahan atau numpang kartu keluarga, penambahan anak, pencetakan ulang kartu keluarga, serta penerbitan akta perceraian, kematian, dan perkawinan. Selain itu, tersedia juga layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), perpindahan dan kedatangan penduduk, hingga permohonan KTP elektronik. Kehadiran aplikasi ini mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan di tingkat desa secara lebih efisien dan terintegrasi.



Gambar 3. Tampilan awal aplikasi "Harapan Baru" yang digunakan perangkat desa untuk terhubung langsung dengan Disdukcapil.

Tak hanya terbatas pada sistem daring, transformasi digital juga terimplementasi secara fisik. Di kantor Desa Barugae telah disiapkan ruang layanan digital yang dilengkapi dengan komputer, printer, jaringan internet (Wi-Fi), dan perangkat pendukung lainnya. Fasilitas ini sangat penting bagi warga yang belum memiliki akses pribadi terhadap teknologi informasi, sehingga tetap dapat mengakses layanan digital secara langsung dengan bantuan operator desa. Dokumentasi visual terkait ruangan dan perangkat ini dapat menjadi bukti konkret kesiapan desa dalam menyongsong era digital.



Gambar 4. Fasilitas fisik berupa perangkat TIK di kantor desa sebagai penunjang transformasi digital

sumber : Hasil observasi di Kantor Desa Barugae

Hasil Wawancara Lapangan (5 Juni 2025)

Wawancara dilakukan dengan empat informan utama :

1. A. Khalid Mawardi, SE (Kepala Desa)
2. Sudarmi, SP (Staf Kasi Pemerintahan)
3. Irmawati (Kaur Kesejahteraan)
4. Asrul (Kepala Dusun Taggentung)

Dari hasil wawancara, diperoleh berbagai wawasan yang memperkaya pemahaman mengenai proses digitalisasi di tingkat desa.

1. Persepsi terhadap Digitalisasi

Para informan sepakat bahwa digitalisasi membawa manfaat besar, khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan publik. Salah satu manfaat yang paling dirasakan adalah efisiensi waktu, karena warga tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh ke kota untuk mengurus dokumen kependudukan.

2. Kondisi Infrastruktur

Secara umum, listrik dalam keadaan stabil dan mendukung aktivitas pelayanan digital. Namun, akses internet masih menjadi tantangan utama, terutama saat jaringan Wi-Fi lambat atau tidak stabil. Hal ini sangat memengaruhi kinerja layanan, khususnya saat aplikasi digital yang digunakan mengalami gangguan atau sedang diperbarui.

3. Kendala Teknis dan SDM

Tantangan yang menonjol lainnya adalah terbatasnya kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi digital. Meskipun sudah ada pelatihan dasar, belum semua operator memiliki kompetensi yang memadai. Selain itu, terkadang pembaruan sistem aplikasi dari pihak eksternal membuat layanan terganggu hingga berhari-hari.

4. Tanggapan Masyarakat

Respon masyarakat terhadap layanan digital sebagian besar positif, karena layanan menjadi lebih cepat dan jelas. Namun, masih terdapat keluhan, khususnya dalam pengurusan dokumen tertentu seperti KK, yang harus dikonfirmasi ke Disdukcapil atau kantor camat. Hal ini membuat proses layanan tergantung pada koordinasi antarinstansi.

5. Faktor Pendukung

Keberhasilan digitalisasi tidak terlepas dari peran kepala desa sebagai penggerak utama, yang mendukung penuh inisiatif teknologi. Kerja sama yang baik antarperangkat desa juga menjadi penopang penting dalam implementasi sistem digital secara bertahap dan konsisten.

6. Strategi dan Harapan

Untuk ke depan, pengembangan sistem tidak hanya difokuskan pada layanan kependudukan, melainkan semua bentuk layanan desa seperti pertanian, UMKM, dan bantuan sosial diharapkan bisa diakses secara digital. Strategi pengembangan harus mencakup peningkatan literasi digital warga, penyediaan gadget bagi warga yang tidak mampu, serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah.

Analisis Teoritis dan Evaluasi Implementasi Digitalisasi

Untuk memahami proses adopsi digitalisasi di Desa Barugae, Diffusion of Innovation Theory yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers sangat tepat digunakan sebagai kerangka analisis. Teori ini menyoroti lima aspek penting dalam penyebaran inovasi yang relevan dalam konteks transformasi digital desa. Pertama, masyarakat mengakui adanya keunggulan layanan digital yang dinilai lebih efisien dan cepat dibandingkan metode konvensional, terutama karena mengurangi kebutuhan melakukan perjalanan jauh yang selama ini menjadi kendala utama. Selain itu, layanan digital ini cukup sesuai dengan kebutuhan warga, meskipun masih ada tantangan berupa tidak meratanya kepemilikan perangkat teknologi seperti smartphone dan rendahnya kemampuan literasi digital di beberapa kelompok masyarakat.

Selain itu, aspek kompleksitas sistem menjadi perhatian karena beberapa warga dan aparat desa masih merasa kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan sistem serta pelatihan berkelanjutan agar semua pihak dapat dengan mudah mengakses dan mengoperasikan layanan digital. Dalam hal trialability, perangkat desa terus berusaha melakukan uji coba dan belajar secara bertahap dalam mengoperasikan sistem baru, namun keterbatasan akses dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat membuat penerapan inovasi ini belum merata di seluruh lapisan.

Meski begitu, manfaat nyata dari digitalisasi sudah mulai terlihat, seperti percepatan layanan, meningkatnya kepuasan masyarakat, serta transparansi proses administrasi yang semakin memperkuat kepercayaan publik terhadap teknologi dalam tata kelola pemerintahan desa. Aspek observabilitas ini menjadi bukti penting bahwa transformasi digital mulai diterima dan dianggap sebagai solusi yang efektif.

Menurut perspektif Dako et al. (2024) dan Kamilah et al. (2024), meskipun sistem layanan digital di Desa Barugae sudah beroperasi, masih terdapat berbagai kendala teknis yang menghambat kelancaran pelaksanaan. Gangguan server dan pembaruan aplikasi yang sering berjalan lambat menjadi kendala signifikan. Selain itu, kualitas jaringan internet di desa ini juga belum memadai untuk mendukung pelayanan digital secara optimal, sehingga sering menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat.



Gambar 5. Aktivitas aparatur desa dalam memberikan pendampingan layanan digital kepada masyarakat

sumber : Hasil observasi di Kantor Desa Barugae

Dari sisi sumber daya manusia, aparatur desa masih memerlukan pelatihan tambahan guna meningkatkan kemampuan dalam mengelola sistem digital. Keterbatasan tenaga operator yang benar-benar menguasai teknologi seringkali menyebabkan layanan terhenti saat menghadapi masalah teknis. Namun, penggunaan layanan digital tetap memberikan keuntungan berupa percepatan dan fleksibilitas layanan yang tidak lagi bergantung pada jam operasional kantor fisik.

Walaupun demikian, tingkat efisiensi layanan digital ini belum merata pada semua jenis layanan, sangat bergantung pada kesiapan sistem serta jenis dokumen yang diurus oleh masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan ke depan harus difokuskan pada peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin serta penguatan infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan kualitas jaringan internet dan penyediaan server lokal untuk mengurangi ketergantungan pada aplikasi eksternal.

Perluasan cakupan layanan digital juga sangat diperlukan agar pemerintahan desa semakin responsif. Layanan yang meliputi bidang pertanian, pengaduan masyarakat, bantuan sosial, serta dokumentasi kegiatan warga harus dikembangkan agar akses layanan digital menjadi lebih menyeluruh. Selain itu, dukungan kebijakan dari pemerintah daerah berupa regulasi dan anggaran khusus menjadi sangat penting sebagai dasar untuk mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

Terakhir, peningkatan literasi digital masyarakat menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Melalui sosialisasi dan pendampingan, seluruh lapisan masyarakat diharapkan dapat menggunakan layanan digital secara mandiri. Penyediaan fasilitas teknologi di ruang publik seperti balai desa juga sangat diperlukan agar warga yang belum memiliki perangkat pribadi tetap bisa memanfaatkan kemudahan layanan digital.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi dalam administrasi pemerintahan di Desa Barugae telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan keterbukaan

layanan publik, terutama dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administratif. Keberhasilan inisiatif ini dipengaruhi oleh peran aktif kepala desa, kesiapan sarana penunjang, serta keterlibatan aparatur desa. Meski begitu, sejumlah kendala masih perlu diatasi, seperti kemampuan teknis sumber daya manusia yang belum merata, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya tingkat literasi digital sebagian warga. Agar proses digitalisasi ini dapat berlanjut dan berkembang, diperlukan upaya peningkatan kompetensi aparat desa, perbaikan infrastruktur teknologi, dan dukungan kebijakan serta pembiayaan dari pemerintah daerah. Perencanaan strategis yang inklusif dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi menjadi hal penting untuk menciptakan layanan digital desa yang efektif, merata, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/9803>
- Andrianto, D., Sunarya, A., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2025). *Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA*. 4.
- Choiriyah, I. U., Rodiyah, I., B, A. R. U., & Rustianingsih, E. (2025). *E-Government Development Strategy in Tambak Kalisogo and Pangreh Villages Towards Optimizing Document Administration Strategi Pengembangan E-Government di Desa Tambak Kalisogo dan Pangreh Menuju Optimalisasi Administrasi Dokumen*. 13(1), 40–49. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v13i1.1819>
- Dako, R. D. R., Abdussamad, S., Nasibu, I. Z., & Tolago, A. I. (2024). *Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Aparat di Desa Tunggulo*. 2(2), 78–85.
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Govern*. 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Iswanto, D., & Kunci, K. (2025). *From Smart City to Smart Village: Akselerasi Transformasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Desa Kepatihan Kabupaten Gresik*. 2(December 2024), 170–186.
- Johannes, R. A. (2024). *Optimalisasi Smart Asn Dalam Mendukung Transformasi Birokrasi Di Era Digital Di Provinsi Sulawesi Utara*. 16(2), 151–165.

- Kamilah Khumairoh, Marseto, R. S. W. (2024). *Optimalisasi Program Kalimasada Melalui Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kelurahan Rungkut Kidul*. 10(23), 556–562.
- Nisa, F., & Tamrin, M. H. (2025). *Digital Transformation and Multi-Level Collaboration in Regional Tax Data Collection: A Case Study of Local Governments in Indonesia*. *Transformasi Digital dan Kolaborasi Multi-Level dalam Pendataan Pajak Daerah: Studi Kasus Pemerintah Daerah di Indonesia*. 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v13i1.1824>
- Rafli Ihza Noor Faiz, Nurul Maharani Piranti, M. R. (2025). *Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan pada Instansi Pemerintah*. 9(3), 5023–5028.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). *Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik*. 1(8), 1651–1657.
- Sucidha, I., Septiandika, V., & Yunus, E. Y. (2025). *Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Desa Melalui Pembinaan Aparatur Di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo*. 5(2), 237–242.
- Wijaya, T. W., Azizah, L. M., Iqbal, M., & Santika, A. P. (2022). Optimasi Sistem Informasi Desa Berbasis Website sebagai Upaya Peningkatan Sumber Informasi Terhadap Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 96–102.
- Yusuf, F., Achmad, N., Aldi, M., Ananto, M., Ode, L., & Arham, M. (2025). *Indonesian Journal of Community Pendampingan Aparat Desa Wasilomata 1 Dalam Optimalisasi*. 2(1), 56–68.
- Zulvi, L., Arwi, A. E., Rahma, N. A., & Azzahra, D. (2025). *Optimalisasi Manajemen Data , Penilaian Kinerja dan Disiplin Digital Bagi ASN di Dinas Cipta Bintang Kota Bandung*. 5, 3772–3782.