



DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK MELALUI ANJUNGAN PELAYANAN MANDIRI DESA (APMD) DI DESA SOCOREJO KABUPATEN TUBAN

Vaza Sabila Ananda Rizqy, Andi Setiawan

Prodi atau Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Brawijaya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi elemen keberhasilan E-Government melalui digitalisasi layanan publik anjungan pelayanan mandiri desa (APMD) di Desa Socorejo Kabupaten Tuban. Sejak Desember 2020, APMD hadir pertama kali di Kabupaten Tuban yaitu di Desa Socorejo yang menjadi pilot project. APMD sebagai inovasi dari DISKOMINFO-SP Kabupaten Tuban dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk pengurusan surat permohonan tingkat desa secara mandiri yang dikemas bersamaan dengan Program desa digital. Analisis penelitian ini menggunakan Teori elemen keberhasilan e-government oleh Harvard JFK School dalam Indrajit (2006) melalui tiga elemen utama yakni support, capacity, dan value. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi APMD di Desa Socorejo Kabupaten Tuban telah menerapkan keseluruhan elemen keberhasilan e-government tetapi masih ada beberapa elemen yang belum optimal dalam implementasinya. Dalam elemen support, kebijakan pemerintah pusat sampai ke desa sudah sangat mendukung adanya penerapan e-government di tingkat desa, tetapi masih ada catatan dukungan dalam hal sosialisasi yang masih minim. Dalam elemen capacity, sudah terdapat anggaran khusus untuk digitalisasi desa khususnya APMD, sudah terdapat infrastruktur penunjang seperti jaringan internet fiber optic di seluruh desa, sudah ada admin desa. Namun, terdapat catatan untuk admin desa yang perlu ditingkatkan kuantitasnya. Dalam elemen value, manfaat APMD yang dirasakan masyarakat membuat pelayanan lebih efisien dan flexible. Namun, tidak semua masyarakat mengetahui adanya APMD. Untuk itu, Pemerintah Desa Socorejo perlu meningkatkan lagi sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial dan RT/RW ataupun perangkat pendukung lainnya, agar seluruh masyarakat Desa Socorejo bisa mengetahui dan memanfaatkan layanan APMD yang telah disediakan pemerintah Desa.

Kata Kunci: e-government, APMD, Desa Socorejo.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kesuksesan pengimplementasian tugas dan kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dioperasikan birokrasi untuk mewujudkan kebutuhan warga masyarakat.² Untuk selalu menjaga pelayanan publik yang prima perlu diterapkan upaya yang bisa menjadikan penunjang kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan. Seperti halnya yang ada di Kabupaten Tuban, dalam setiap memberikan pelayanan *public* selalu berlandaskan pada standar pelayanan publik yang ada, diantaranya yaitu: pelayanan yang tepat, mudah, murah, berkualitas, dan terjangkau. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diraih Pemerintah Kabupaten Tuban pada tahun 2023 dengan mendapatkan Penghargaan Peringkat Pertama Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023 tingkat Pemerintah Kabupaten dari Ombudsman Republik Indonesia.³

Salah satu faktor yang menjadikan layanan publik di Kabupaten Tuban prima yaitu dengan menerapkan Program desa digital. Desa digital merupakan salah satu visi Pembangunan

yang lebih terarah karena diharapkan pembangunan di desa bisa lebih cepat dan berkualitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu upaya yang sangat penting dalam melakukan percepatan pembangunan desa yaitu dengan adanya digitalisasi. Melalui desa digital masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang efektif dari proses penyelenggaraan pemerintah desa yang lebih cepat dan tepat. Adapun dengan program desa digital menciptakan tata Kelola arsip data yang bisa lebih tersinkronisasi dan bisa bermanfaat dalam proses jalannya pemerintahan yang berkelanjutan.

Pemerintah Kabupaten Tuban merespon serius atas komitmen pengembangan program desa digital. Melalui Diskominfo-SP Pemerintah Kabupaten Tuban melakukan *launching* 311 desa digital atau bisa dikatakan seluruh desa yang ada di Kabupaten Tuban secara bersama sama meluncurkan desa digital, yang bertempat di pendopo Kabupaten Tuban pada tanggal 21 Desember 2021. Hal ini merupakan pertama kali di Jawa Timur dimana pemerintah kabupaten melakukan *launching* desa digital dengan seluruh desa yang ada.⁴ Komitmen terkait digitalisasi ini diperkuat dengan

² A. H. Batubara, "Pelayanan Publik sebagai pintu masuk dalam mewujudkan good governance," jurnal analisis administrasi dan kebujikan, 2015.

³ Atho'illah Ahmad. 2023. Pemkab Tuban Raih Peringkat Pertama Pelayanan Publik, Penilaian dari Ombudsman RI Kategori Zona Hijau. Diakses pada 20 Januari 2024 dari <https://radartuban.jawapos.com/daerah/863601100/pemkab-tuban-raih-peringkat-pertama-pelayanan-publik-penilaian-dari-ombudsman-ri-kategori-zona-hijau>

⁴ Launching Desa Digital (2021). Diakses pada tanggal 3 November 2023 dari <https://diskominfo.tubankab.go.id/agenda/launching-desa-digital-kabupaten-tuban-tahun-2021>

penghargaan yang diraih oleh Bupati Tuban sebagai pemimpin daerah yang responsif terhadap pemanfaatan program digitalisasi.⁵ Penghargaan ini diraih pada Bulan Oktober 2023 dari lensaindonesia.com. Dalam proses pengembangan desa digital pemerintah Kabupaten Tuban berkomitmen melakukan peningkatan Pembangunan infrastruktur digital untuk pelayanan publik secara tepat dan cepat.

Salah satu upaya yang dilakukan agar desa digital bisa optimal yaitu dengan adanya anjungan pelayanan mandiri desa (APMD). layanan APMD ini merupakan program yang terealisasi mulai tahun 2021 yang di inisiasi oleh DISKOMINFO-SP yang bekerja sama dengan DINSOS, P3A, Serta PMD yang memiliki otoritas dalam melakukan sosialisasi dan menambahkan kegunaan anggaran di petunjuk teknis penyusunan APBDes.

APMD merupakan layanan masyarakat dalam hal mengurus surat menyurat di tingkat desa. Jenis surat desa yang bisa memanfaatkan layanan digital APMD yaitu terdapat 39 jenis layanan. APMD Kabupaten Tuban ini merupakan salah satu layanan yang menjadi primadona dari program *smart city* yang ada di Kabupaten Tuban. Hal ini dibuktikan ketika Kabupaten Tuban mengikuti Jatim Kominfo Festival 2022. Pemkab Kabupaten Jombang ingin mereplikasi layanan APMD yang ada di Kabupaten Tuban, layanan APMD di Kabupaten Tuban menurut Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Jombang sudah sangat baik, karena sudah tersambung dengan *smartphone* dan sudah tersinkronisasi dengan program Tanda Tangan

Elektronik (TTE) yang membuat pelayanan menjadi cepat, tepat, dan efisien.⁶

Layanan pengurusan surat digital APMD ini terbagi menjadi dua layanan yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat desa dengan berbagai kelebihan masing masing dan saling melengkapi satu sama lain. Layanan yang pertama yaitu dengan memanfaatkan *website*, dan untuk layanan yang kedua dengan memanfaatkan mesin APMD yang berada di kantor desa. untuk layanan versi *website* sudah bisa dimanfaatkan di seluruh desa yang ada di Kabupaten Tuban berjumlah 311 desa, untuk yang versi mesin baru terdapat di 75 desa yang ada di Kabupaten Tuban hal ini terjadi karena terbatasnya APBDesa dari masing-masing desa dan karena kebijakan dan inisiasi dari Kepala Desa yang kurang menjadikan *e-government* sebagai skala prioritas, dari 311 desa yang ada salah satu desa yang dianggap bisa memanfaatkan layanan APMD secara optimal yaitu adalah Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban. Berikut faktor yang mempengaruhi peneliti dalam memilih Desa Socorejo sebagai studi kasus:

Pertama, Desa Socorejo merupakan desa yang paling optimal dalam menerapkan *e-government* berdasarkan dari hasil monitoring dan evaluasi Diskominfo-SP Kabupaten Tuban dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Desa Socorejo memiliki ruang pelayanan yang luas dan nyaman, APMD mesin masih berjalan dengan normal, APMD *website* sudah dimanfaatkan oleh masyarakat, dan Pelayanan melalui APMD sudah

⁵ Bupati Tuban raih penghargaan pemimpin yang memanfaatkan digitalisasi (2023). Diakses 3 November 2023 dari <https://www.rri.co.id/tuban/daerah/423165/bupati-tuban-raih-penghargaan-pemimpin-yang-memanfaatkan-digitalisasi>

⁶ Novriansyah R. (2022) iNews Tuban: *Ikuti JFK 2022, Progam APMD yang Diusung Diskominfo-SP Tuban Jadi Primadona*. Diakses pada tanggal 4 Desember 2022 <https://tuban.inews.id/read/132420/ikuti-jkf-2022-program-apmd-yang-diusung-diskominfo-sp-tuban-jadi-primadona>

disosialisasikan kepada masyarakat bersama pihak Diskominfo-SP dan merupakan satu-satunya desa yang melakukan sosialisasi APMD bersama Diskominfo-SP.⁷

Kedua, Desa Socorejo Kecamatan Jenu pada tahun 2021 mendapatkan penghargaan desa yang sukses dalam pengoptimalan internet desa. Dalam penghargaan ini, Desa Socorejo dianggap mampu mengoptimalkan pengelolaan *website* dan aktif mempublikasikan program kerja dan kegiatan desa melalui digital. Hal ini terjadi karena sejak tahun 2018, *website* desa dikelola oleh tenaga profesional.⁸

Ketiga, Desa Socorejo juga mendapatkan penghargaan sebagai pelopor desa mandiri di Kabupaten Tuban. Hal ini terjadi karena Desa Socorejo sebagai *pilot project* yang menerapkan Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD) pertama kali dan satu-satunya pada tahun 2020.⁹ Hal ini menjadikan Desa Socorejo selangkah lebih maju di bidang perkembangan inovasi digital dibandingkan desa-desa yang ada di Kabupaten Tuban.

Berdasarkan pemaparan fakta lapangan serta hasil faktor pendukung lainnya peneliti tertarik mengkaji lebih dalam terkait penerapan digitalisasi yang ada di Desa Socorejo Kabupaten Tuban yang mampu lebih unggul dibanding ratusan desa lainnya yang ada di Kabupaten Tuban dalam mengeksplorasi pelayanan desa berbasis

digital. Peneliti akan fokus pada pembahasan yang sudah ada limitasiya tersendiri dengan menggunakan pisau analisis teori *E-Government* yang menggunakan tiga elemen keberhasilan yaitu *support, capacity, dan value*.

E-Government

Menurut Indrajit *E-Government* memiliki arti tentang bagaimana suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang memiliki kepentingan, yang melibatkan penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.¹⁰ Munculnya *E-Government* tentunya pasti membawa berbagai manfaat yang ada. Melalui Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit).¹¹ secara jelas menjelaskan manfaat yang bisa didapatkan dengan diterapkannya *E-Government* bagi suatu negara. *Pertama*, memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah lebih efektif dan efisien. *Kedua*, Meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan *control* penyelenggaraan pemerintah. *Ketiga*, mengurangi biaya administrasi, interaksi, dan relasi yang dikeluarkan sehari-hari. *Keempat*, terdapat peluang baru untuk mendapatkan pendapatan melalui interaksi dengan pihak lain yang berkepentingan. *Kelima*, membuat lingkungan baru di lingkungan masyarakat secara tepat dan cepat menjawab berbagai persoalan yang ada

⁷ Hasil Survey kepada Perwakilan Diskominfo-SP Kabupaten Tuban Bapak Fahrur Rozi (pada 8 Agustus 2023)

⁸ Bupati Lindra Puji Kinerja Kades Socorejo Optimalkan Internet. (2021). Diakses pada tanggal 20 Januari 2024 dari <https://socorejo-jenu.desa.id/artikel/2021/12/22/bupati-lindra-puji-kinerja-kades-socorejo-optimalkan-internet-desa>

⁹ Choirudin Achmad. 2020. Menuju *Smart Village*, Desa Socorejo Tuban Siap Terapkan Layanan APMD. Diakses pada tanggal 20 Januari 2024 dari <https://timesindonesia.co.id/peristiwa-daerah/307664/menuju-smart-village-desa-socorejo-tuban-siap-terapkan-layanan-apmd>

¹⁰ Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.

¹¹ Ibid. Hlm 5.

sejalan dengan perubahan global yang ada. *Keenam*, memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra dalam proses pengambilan kebijakan secara demokratis.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori elemen keberhasilan yang harus dimiliki dalam menerapkan *E-Government* pada sektor publik yang merupakan hasil kajian dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit.¹² Masing-masing elemen keberhasilan pengembangan *E-Government* ada tiga, yakni sebagai berikut:

1. **Support**, dimaknai yaitu bagaimana seorang pemimpin memiliki keinginan (*intent*) untuk menerapkan *E-Government*. Elemen ini diturunkan menjadi dua komponen. Pertama, yaitu bentuk dukungan melalui kesepakatan. Kedua, bentuk dukungan melalui sosialisasi.

2. **Capacity**, diartikan yaitu suatu kemampuan dari pemerintah dalam memanifestasikan *e-government* menjadi suatu yang nyata. Elemen ini diturunkan melalui tiga komponen. Pertama, yaitu tersedianya sumberdaya finansial yang cukup. Kedua, Tersedianya infrastruktur teknologi informasi. Ketiga, Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi

3. **Value**, dimaknai berdasarkan pada manfaat yang bisa diperoleh pemerintah sebagai pemberi layanan, dan juga masyarakat sebagai penerima layanan *E-Government*. Elemen *value* ini tetapi lebih berfokus pada seberapa masyarakat sebagai (*demand-side*) bisa merasakan manfaat (*value*) atas diterapkannya *E-Government* oleh pemerintah

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan di Diskominfo-SP Kabupaten Tuban, Desa Socorejo Kabupaten Tuban dan Dinas PMD Kabupaten Tuban. fokus penelitian ini yaitu terkait bagaimana eksplorasi desa digital dalam upaya pengoptimalisasian pelayanan publik di Desa Socorejo melalui APMD, yang dikaji menggunakan tiga elemen keberhasilan *e-government* yakni *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang digunakan sebagai teknik penentuan sampel informan yang dirasa ahli dalam menyikapi suatu fenomena sehingga diharapkan dapat memberikan informasi detail terkait fenomena yang diteliti. Data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis, yakni data primer melalui hasil wawancara serta data sekunder melalui dokumentasi. Data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta akan diperiksa keabsahan dan keakuratannya melalui teknik triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Support

Support yaitu dukungan untuk diterapkannya *e-government* dalam lingkup pemerintahan yang diukur menggunakan 2 (dua) indikator, yaitu: kesepakatan dan sosialisasi. Kesepakatan yang dimaksud yaitu berupa *political will* dari pemerintah berupa Undang-Undang, peraturan ataupun inisiatif lain dalam bentuk dukungan implementasi *e-government*. Kedua, dukungan dalam bentuk sosialisasi yaitu bentuk dukungan yang

METODE PENELITIAN

¹² Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. *Electronic Government*, 84.

harus dilakukan secara berkelanjutan, menyeluruh dan Konsisten.

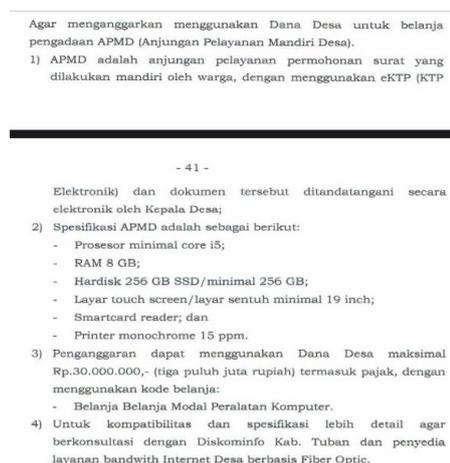
Pertama, Kesepakatan adalah sebuah political will dari Pemerintah Desa Socorejo Kabupaten Tuban yaitu keinginan agar di desa benar benar menerapkan e-government. Tanpa didukung unsur political will dan beberapa inisiatif pengembangan serta Pembangunan, maka e-government akan sulit berjalan dengan optimal. Regulasi atau peraturan perundangan yang dipakai sebagai landasan penerapan yang dijadikan acuan dalam penyelenggaraan e-government di Kabupaten Tuban khususnya di Desa Socorejo yaitu:

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. Peraturan Bupati Tuban Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban
4. Peraturan Bupati Tuban Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tuban
5. Peraturan Bupati Tuban Nomor 77 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Selain adanya landasan acuan di atas. Pengembangan e-government di Desa Socorejo Kabupaten Tuban juga Merupakan hasil komitmen bersama

khususnya pada Kepala Daerah Kabupaten Tuban yang selalu mendukung dengan adanya digitalisasi desa. hal ini dibuktikan dengan diluncurkannya desa digital di seluruh Kabupaten Tuban pada tanggal 22 Desember 2021, yang mana kegiatan ini merupakan kegiatan pertama kali yang dilakukan di Jawa Timur.

Selain itu, proses dukungan pemerintah Kabupaten Tuban dalam bentuk kesepakatan yaitu dengan dimasukkannya instrumen pendukung digitalisasi desa khususnya terkait pengadaan APMD di dalam Petunjuk Teknis Penyusunan APB Desa Tahun 2021 melalui Diskominfo-SP Kabupaten Tuban dan Dinas Sosial, P3A dan Pemerintahan Masyarakat Desa. Pada poin 4 (empat) dalam juknis tentang Pengelolaan dan Pembuatan Jaringan/instalasi Komunikasi dan Informasi didalamnya terdapat salah satu poin yang berisi tentang himbauan melakukan penganggaran Dana Desa untuk belanja pengadaan APMD. Berikut dokumen Juknis Penyusunan APBDes tahun 2021 terkait penggunaan APMD.



Gambar 1. Juknis Penyusunan APBDes TA 2021

Sumber: Dokumen Diskominfo-SP (2021)

Kedua, Sosialisasi merupakan indikator kedua dari elemen keberhasilan *e-government* dalam indikator sosialisasi ini dibutuhkan 3

(tiga) aspek untuk bisa dikatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan itu optimal. Tiga aspek tersebut diantaranya yaitu keberlanjutan, konsisten, dan menyeluruh.

keberlanjutan dalam melakukan sosialisasi merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan dan mengembangkan agar APMD selalu bisa dipergunakan dan dimanfaatkan. Dalam hal ini Desa Socorejo telah melakukan sosialisasi secara kontinuitas kepada masyarakat khususnya pada waktu ada acara di balai desa masyarakat selalu diberitahukan bahwa ada layanan mandiri APMD, dan Ketika ada masyarakat yang mengurus surat permohonan selalu diberitahukan juga bahwa ada layanan mandiri digital APMD yang bisa digunakan melalui *website* dan mesin anjungan.

Konsisten dalam hal ini yaitu melakukan sosialisasi secara teratur agar masyarakat bisa terbiasa memanfaatkan APMD. Pemerintah Desa Socorejo tidak melaksanakan sosialisasi secara konsisten. Sosialisasi yang dilakukan hanya sekali pada akhir tahun 2020 dan pada momen sosialisasi tersebut hanya di hadiri oleh perwakilan masyarakat. Sehingga pada aspek konsisten dalam melakukan sosialisasi Desa Socorejo belum dilaksanakan secara baik.

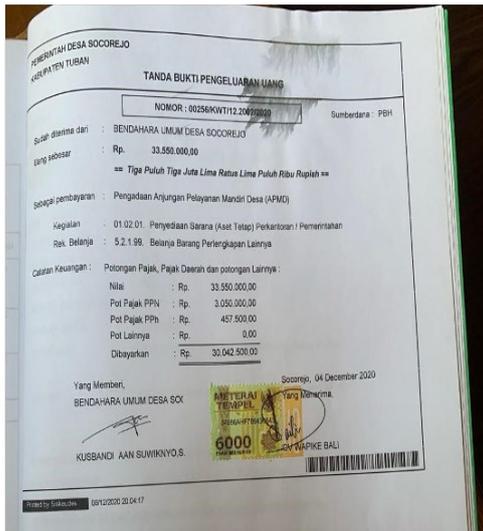
Menyeluruh dalam melakukan sosialisasi merupakan sebuah hal yang harus dilakukan agar informasi dan perkembangan *e-government* yang ada di desa bisa dijangkau oleh seluruh masyarakat. Sayang sekali apabila terdapat sebuah inovasi digital yang baru, akan tetapi tidak semua masyarakat mengetahui akan hal tersebut. Desa Socorejo merupakan salah satu Desa yang termasuk cukup luas, karena memiliki tiga dusun. Tentunya dengan adanya tiga dusun tersebut seharusnya di tiap tiap dusun juga dilakukan sosialisasi tentang APMD, agar masyarakat bisa terjangkau dan paham terkait layanan tersebut. Dalam hasil

penelitian penulis seluruh informan dari pihak masyarakat juga bersepakat jikalau kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara menyeluruh, yang mengakibatkan banyak sekali masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya APMD.

Capacity

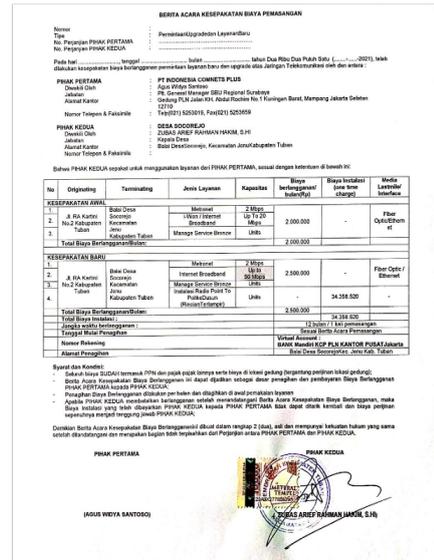
Elemen kedua yang harus dimiliki dalam penerapan *e-government* yaitu *capacity*. Dalam melakukan penerapan *e-government*, *capacity* merupakan elemen yang sangat penting juga, karena dengan terpenuhinya elemen *capacity* penerapan *e-government* akan bisa lebih optimal. Penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh seberapa pemerintah memiliki keberdayaan atau kemampuan untuk mewujudkan *e-government* di wilayah setempat. Menurut Indrajit (2016) elemen *capacity* sendiri terdiri dari beberapa indikator, yaitu: sumber daya finansial, Infrastruktur Teknologi Informasi, dan Sumber Daya Manusia. Seluruh indikator tersebut harus dimiliki dalam penerapan *e-government*.

Pertama, Sumber Daya Finansial. Desa Socorejo memiliki sumber daya finansial yang cukup dalam hal ini anggaran yang diarahkan dalam hal pengembangan *e-government* dibuktikan dengan penganggaran pengadaan mesin APMD serta alat penunjang lainnya yang ada di Desa Socorejo, sampai dengan adanya anggaran khusus yang diberikan kepada admin desa, selaku yang mengoperasikan dan mendampingi masyarakat ketika melakukan permohonan surat di desa.



Gambar 2. Tanda Bukti Pembelian APMD
Sumber: SPJ Pemdes Socorejo (2020)

Kedua, Infrastruktur Teknologi Informasi. terkait infrastruktur teknologi yang ada di Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban sudah bisa dikatakan layak untuk penerapan *e-government*. Dalam segala aspek infrastruktur juga sudah tersedia, mulai dari jaringan internet *fiber optic*, tower pemancar yang tersebar di tiga titik desa, dan tidak ada wilayah *blank spot* yang ada di desa. Hal ini tentunya juga tidak terlepas dari dukungan pemerintah daerah yang selalu mendorong agar infrastruktur penunjang digitalisasi desa dimasukkan dalam petunjuk teknis penyusunan APBDesa. Namun, tidak bisa dipungkiri juga jika sewaktu-waktu masih terdapat beberapa kali server yang *down* dan jaringan lemot. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Socorejo harus mampu mempertahankan infrastruktur digital yang sudah ada dan meningkatkan kapasitas jaringan agar meminimalisir terjadinya kendala jaringan.



Gambar 3. MoU Biaya Pemasangan Jaringan
Sumber: Dokumen Pemdes Socorejo (2021)

Ketiga, Sumber Daya Manusia. ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi admin desa sudah memiliki kualitas yang mumpuni untuk menjadi pengarah dan mengoperasikan APMD, karena sudah mengikuti pelatihan dengan pihak Diskominfo-SP, yang mana pelatihannya dilakukan secara rutin dua tahun sekali. Pelatihannya tidak hanya membahas terkait APMD tetapi sekaligus membahas terkait digitalisasi desa secara keseluruhan, seperti pemanfaatan *website* desa dll. Namun, yang masih menjadi catatan soal kuantitas sumber daya manusia yang hanya satu masih menjadi kendala ketika admin desa tersebut terdapat halangan, karena bagaimanapun tidak boleh mengesampingkan kuantitas meskipun sudah memiliki kualitas yang mumpuni.

Value

Berbagai kebijakan tidak akan pernah bisa diterapkan ketika didalamnya tidak memiliki unsur kebermanfaatn. Adapun dalam penerapan *e-government* sudah seyogyanya memiliki *value* atau manfaat. Menurut Indrajit (2016) dalam hal penentuan manfaat sendiri tidak bisa ditentukan oleh pemerintah secara

sepihak, tetapi ditentukan oleh masyarakat yang memiliki kepentingan dalam hal tersebut.

APMD di Desa Socorejo memiliki *value* kepada masyarakat pengguna yang sangat tinggi, karena memberikan perbedaan dan dampak yang sangat signifikan terhadap kecepatan pelayanan, yang mana biasanya ketika mengurus surat secara manual membutuhkan waktu 30 menit bahkan sampai berhari-hari sedangkan kalau menggunakan APMD hanya membutuhkan waktu lima sampai dua puluh menit. Akan tetapi, manfaat ini hanya bisa dirasakan oleh masyarakat

tertentu, khususnya anak muda. Karena hanya 15% masyarakat yang menggunakan APMD dari total keseluruhan masyarakat yang melakukan surat permohonan secara digital, selebihnya memanfaatkan pembuatan surat digital melalui bantuan admin desa. Kedepannya harus selalu *update* terkait layanan surat yang ada di APMD agar kebermanfaatannya bisa lebih dirasakan oleh masyarakat.

Tak hanya demikian, dalam rangka mempermudah pembacaan analisis terkait hasil dan pembahasan dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 1. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Indikator Teori		Implementasi Lapangan	Analisis Capaian
Support	Political will (Kesepakatan): Dukungan dari pemerintah berupa Undang-Undang, peraturan ataupun inisiatif lain dalam bentuk dukungan implementasi e-government.	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah ada regulasi mulai dari Instruksi Presiden hingga Peraturan Bupati - Penganggaran terkait e-government beserta fasilitas penunjang lainnya sudah diatur di Juknis penyusunan APBDes - Tingginya dukungan Kepala Desa terkait pengembangan e-government, dibuktikan dengan suksesnya Desa Socorejo menjadi pilot project APMD di Kab. Tuban 	Support dalam bentuk political will baik UU ataupun Peraturan pusat maupun daerah sudah ada. Akan tetapi, sebaiknya kedepannya juga terdapat Perdes terkait pengembangan e-government di Desa Socorejo. Meskipun belum ada Perdesnya tetapi Kepala Desa Socorejo sangat supportif, sehingga Desa Socorejo menjadi pilot project dan penggunaan layanan e-government khususnya APMD masih digunakan sampai sekarang.
	Sosialisasi: Proses transfer informasi sebagai bentuk dukungan yang harus dilakukan secara berkelanjutan, menyeluruh, dan konsisten	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah dilaksanakan sosialisasi berkelanjutan dalam bentuk informal secara personal - Sosialisasi secara formal hanya dilakukan sekali pada tahun 2020 - Sosialisasi hanya diikuti oleh perwakilan dari masyarakat Desa Socorejo 	Support dalam bentuk sosialisasi belum dilakukan secara optimal apalagi pada aspek konsisten dan menyeluruh. Hal ini dikarenakan sosialisasi secara khusus untuk APMD hanya dilakukan sekali. Oleh karena itu harus dilakukan sosialisasi yang lebih serius dengan minimal satu titik lokasi per-dusun melibatkan RT/RW serta terjadwal agar lebih kondusif.
Capacity	Tersedianya Sumber Daya Finansial	- Terdapat anggaran khusus untuk pembelian mesin APMD dan faktor penunjang	Sumber Daya Finansial sebagai elemen pengembangan capacity dalam APMD di Desa

		pengembangan e-government - Admin desa selaku penanggungjawab layanan APMD juga mendapatkan insentif	Socorejo tidak ditemukan kekurangan. Meskipun begitu admin desa harus meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya.
	Tersedianya Infrastruktur Teknologi Informasi	- Adanya jaringan fiber optic yang sudah tersebar di seluruh desa - Sudah terdapat tiga tower pemancar yang terbagi di tiga titik	Infrastruktur Teknologi Informasi sebagai elemen pengembangan capacity dalam APMD di Desa Socorejo sudah tergolong lengkap. Akan tetapi, harus ditingkatkan lagi jkapasitas jaringan agar meminimalisir terjadinya server down dan jaringan yang lambat.
	Tersedianya Sumber Daya Manusia	- Terdapat Sumber Daya Manusia yang berkompeten sebagai admin desa - Jumlah admin desa hanya satu	Sumber Daya Manusia sebagai elemen pengembangan capacity dalam APMD di Desa Socorejo sudah memiliki kualitas. Akan tetapi, secara kuantitas masih kurang.
Value	-	- Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 masyarakat mengatakan bahwa keseluruhannya merasakan manfaatnya yakni lebih cepat dan flexible - Tidak semua masyarakat mengetahui adanya layanan APMD dibuktikan dengan banyaknya permohonan surat digital yang masuk melalui bantuan admin desa sebanyak 85%.	Secara fungsi APMD sudah mengedepankan sisi kebermanfaatannya. Namun, harus selalu update terkait fitur layanan surat permohonan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, kemandirian masyarakat perlu ditingkatkan agar tidak selalu bergantung kepada admin desa.

SIMPULAN

Penyelenggaraan layanan APMD dalam proses pengurusan surat digital secara mandiri yang dilakukan pemerintah Desa Socorejo sudah dieksplorasikan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan mengenai eksplorasi elemen keberhasilan *e-government* melalui digitalisasi layanan publik Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD) di Desa Socorejo Kabupaten Tuban dapat dilihat dari Teori Indrajit (2006) berdasarkan tiga elemen keberhasilan, yaitu: *support*, *capacity*, dan *value*.

Pertama, hasil pada elemen keberhasilan pada indikator *support*. Dalam hal dukungan *political will* Pemerintah Desa Socorejo sudah memiliki landasan hukum yang jelas dan dukungan yang sangat besar dari pemerintah daerah. Selain itu, inisiatif dari Kepala Desa Socorejo juga membuat desa tersebut menjadi *pilot project* dan mampu bertahan hingga saat ini. Sedangkan untuk dukungan dalam bentuk sosialisasi, Pemerintah Desa Socorejo belum optimal menjalankannya yang mengakibatkan pengurusan permohonan layanan surat digital hanya

15% yang menggunakan APMD, sisanya melalui bantuan admin desa.

Kedua, elemen keberhasilan pada indikator *capacity*. Pada aspek sumber daya finansial, Pemerintah Desa Socorejo sudah memiliki sumber daya finansial yang cukup. Pada Infrastruktur Teknologi Informasi tidak ditemukan wilayah yang *blank spot* serta sudah tersedianya tiga tower pemancar yang menjadi penunjang lancarnya jaringan internet berbasis *fiber optic* di Desa Socorejo. Pada aspek Sumber Daya Manusia di Desa Socorejo sudah memiliki kompetensi karena sudah dilakukan pelatihan.

Ketiga, elemen keberhasilan pada indikator *value*. Pada indikator ketiga ini, adanya kebermanfaatannya dari APMD sangat dirasakan oleh masyarakat karena pelayanan surat permohonan yang lebih cepat, membutuhkan waktu yang singkat, dan bisa lebih *flexible*. Selain itu, masih terdapat ketergantungan kepada admin desa sehingga belum mencerminkan kemandirian masyarakat.

Dengan demikian, eksplorasi elemen keberhasilan *e-government* melalui digitalisasi layanan publik Anjungan Pelayanan Mandiri Desa (APMD) di Desa Socorejo Kabupaten Tuban telah terlaksana sesuai dengan tiga indikator yang ada pada teori elemen keberhasilan *e-government*, sehingga diharapkan bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. 2015. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Creswell, John W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Second Edition. London: SAGE Publication.

Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.

Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. Electronic Government.

Miles, M. B., dan Huberman, A.M., Saldana. 2014. Qualitative Data Analyst (3rd Ed). Sage Publications.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). "Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka)". Jurnal Sosial dan Sains, 1(4), 260-268.

Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura." Journal on Education, 5(2), 4147-4157.

Choiriyah, I. U. (2020). "Penerapan e-government melalui m-bonk di Kabupaten Sidoarjo". Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 5(2), 126-135.

Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). "Digital inovasi sektor publik: efektivitas kolaborasi dalam implementasi inovasi dega digital." Jurnal El-Riyasah, 10(2), 127-145.

Juliarso, A. (2019). "Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis." Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 10-15.

Manaf, A., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). "Efektivitas penerapan digitalisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik studi di desa marga mulya kabupaten ogan komering ulu." PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 3(05), 348-354.

Nugroho, L. (2021). "Konsep Pembangunan dan Pengembangan Desa Digital." Pengantar Manajemen Potensi Desa, (1), 132-142.