

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA KALIBUAYA  
KECAMATAN TELAGASARI KABUPATEN KARAWANG MELALUI  
PENGUNAAN *WEBSITE***

**Darmawan Indra saputra<sup>1</sup>, Budi Setiyono<sup>2</sup>, Wijyanto<sup>3</sup>**  
Email: [darmawanindra920@gmail.com](mailto:darmawanindra920@gmail.com)

Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139  
Telephone (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman <http://fisip.undip.ac.id/> Email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Digitalisasi merupakan proses pembaharuan yang menggunakan pemanfaatan teknologi berbasis digital. Secara garis besar hadirnya sebuah digitalisasi adalah untuk memangkas serangkaian proses birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik. Selama ini proses pelayanan sebelum adanya digitalisasi ini, memiliki citra yang kurang baik di masyarakat karena lambat prosesnya. Pelayanan Digitalisasi ini turut di implementasikan oleh Desa Kalibuaya. Yang mana desa membuat Digitalisasi berupa *website* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi serta dampak yang diberikan oleh *website* terhadap pelayanan di Desa Kalibuaya. penelitian ini berlokasi di Desa Kalibuaya Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang Jawa Barat. Kajian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Jenis data yang diambil adalah primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Kalibuaya telah menggunakan sistem pelayanan secara digitalisasi yaitu berupa pelayanan melalui *website*. Dalam keberjalanannya, pelayanan secara digital terkendala karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan *website* dan cenderung menggunakan metode lama untuk memperoleh pelayanan. Kajian ini juga menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pemanfaatan *website* berdasarkan hasil temuan peneliti. Realisasi inovasi berupa *website*, peralihan pelayanan, serta kompetensi perangkat Desa yang memadai. Selain faktor keberhasilan terdapat juga faktor kegagalan yaitu etnografi masyarakat, mobilisasi masyarakat, serta kurangnya intensitas sosialisasi. Dalam studi ini peneliti menemukan bahwasanya keberjalanan serta pemanfaatan *website* terkendala karena kurangnya intensitas sosialisasi serta pemahaman masyarakat minim kurang terhadap digitalisasi. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi stagnan dan tidak berkembang.

**Kata kunci:** Digitalisasi Desa, Pelayanan Publik, *Website*.

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA KALIBUAYA  
KECAMATAN TELAGASARI KABUPATEN KARAWANG MELALUI  
PENGUNAAN *WEBSITE***

**Darmawan Indra saputra<sup>1</sup>, Budi Setiyono<sup>2</sup>, Wijayanto<sup>3</sup>**  
Email: [darmawanindra920@gmail.com](mailto:darmawanindra920@gmail.com)

Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139  
Telephone (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman <http://fisip.undip.ac.id/> Email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

Digitalization is a renewal process that uses digital-based technology. In general, the presence of digitalization is to cut a series of government bureaucratic processes in public services. So far, the service process before digitalization had a bad image in society because the process was slow. This digitalization service is also implemented by Kalibuaya Village. Where the village makes digitalization in the form of *website* to improve service quality. The aim of this research is to determine the effectiveness and impact provided by *website* regarding services in Kalibuaya Village. This research was located in Kalibuaya Village, Telagasari District, Karawang Regency, West Java. This study uses a qualitative research type. The type of data taken is primary and secondary. Data collection was carried out by in-depth interviews.

The research results show that Kalibuaya Village has used a digitalized service system, namely in the form of services through *website*. In its operation, digital services are hampered by the public's lack of understanding in their use *website* and tend to use old methods to obtain services. This study also found several factors that influence successful utilization *website* based on the researchers' findings. Realization of innovation in the form of *website*, transition of services, as well as adequate competency of Village officials. Apart from success factors, there are also failure factors, namely community ethnography, community mobilization, and lack of intensity of socialization. In this study, researchers found that it is operational and utilized *website* hampered by a lack of intensity of socialization and minimal public understanding of digitalization. This causes service quality to stagnate and not develop.

**Keywords: Village Digitalization, Public Services, *Website*.**

## PENDAHULUAN

Digitalisasi merupakan proses pembaharuan yang menggunakan pemanfaatan teknologi berbasis digital. Secara garis besar hadirnya sebuah digitalisasi adalah untuk memangkas serangkaian proses birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik. Sebelumnya adanya digitalisasi ini, pelayanan publik memiliki citra yang kurang baik di masyarakat karena proses yang lambat. Selain itu pemerintah dapat memanfaatkan digitalisasi untuk memperbaiki pelayanan dengan cara yang lebih modern serta mempercepat kinerja. Adanya digitalisasi dapat memangkas biaya anggaran karena tidak diperlukan lagi akomodasi untuk terjun ke lapangan langsung yang biasanya memakan waktu serta biaya. Selama beberapa tahun pemerintah Indonesia sangat gencar dalam mengimplementasikan teknologi digitalisasi untuk mempermudah perancangan dan pelaksanaan program.

Digitalisasi menuai pro dan kontra di tengah-tengah masyarakat karena proses implementasi di Indonesia sendiri belum merata. Salah satu hambatan yang ditemui misalnya adalah keterjangkauan pemerintah daerah yang terisolasi akibat pembangunan infrastruktur yang belum memadai. Di samping itu dibutuhkan pemahaman yang komprehensif sebagai konsep pemikiran awal dari sebuah proses digitalisasi. Dalam hal ini SDM yang berkualitas merupakan faktor yang sangat penting untuk mempermudah proses digitalisasi.

Sistem pelayanan publik di Indonesia ini tidak terlepas dari konstitusi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memuat bahwasanya negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kewajiban. Untuk itu, konsep yang diberikan oleh konstitusi menjadi landasan dasar bagaimana pelayanan publik menghadirkan sebuah inovasi yang dapat

menguraikan permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat sebagai objek penerima pelayanan menjadi tolak ukur apakah pelayanan sudah berjalan dengan baik atau justru sebaliknya. Konsep yang ditawarkan saat ini adalah berupa peningkatan *e-government*, dengan implementasi berupa sebuah digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Digitalisasi di Indonesia sendiri sudah mulai memasuki tahap pengembangan baik daerah maupun pusat. Beberapa pemerintah daerah kabupaten maupun provinsi telah memulai pergerakan digitalisasi yang mencakup sistem pelayanan informasi serta pelayanan publik. Pelayanan publik sudah sepatutnya dihadirkan melalui sebuah sistem yang lebih efektif seiring perkembangan zaman. Hal ini dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang semakin cepat dan akan membentuk sebuah birokrasi yang baik dalam sebuah pelayanan. Pemerintahan pusat maupun pemerintahan sub terkecil yakni desa harus memiliki orientasi pelayanan publik yang baik. Baik warga maupun perangkat desa akan terbantu oleh adanya digitalisasi berupa *website* desa yang meliputi info pelayanan serta data-data informasi mengenai desa. Salah satu desa yang telah menerapkan digitalisasi berupa *website* ini adalah Desa Kalibuaya yang terletak di Kabupaten Karawang.

*Website* yang dikembangkan oleh Desa Kalibuaya menjadikan proses sebuah layanan publik lebih merata serta efisien. Masyarakat dapat memanfaatkan digitalisasi tersebut dengan cara menggunakan kemajuan dari pelayanan ini agar dapat mempercepat kinerja birokrasi yang mulanya terkesan kurang terstruktur dengan baik. Namun permasalahan yang muncul yakni justru adanya keterbatasan masyarakat desa dalam memanfaatkan *website*. Menurut operator *website* Desa Kalibuaya sebagian masyarakat masih menggunakan metode lama dengan datang langsung ke desa untuk mengurus segala

bentuk baik administrasi ataupun pelayanan publik.

Penelitian ini memuat faktor yang mempengaruhi keberhasilan digitalisasi di Desa Kalibuaya. Pemerintah Desa Kalibuaya mengembangkan *website* dengan tujuan untuk mengembangkan serta memperbaiki pelayanan. Penelitian ini juga memuat Implementasi hadirnya *website* sebagai metode peralihan pelayanan publik yang baru serta menguraikan bagaimana urgensi dari permasalahan pemerataan pemahaman bagi masyarakat. Selain itu penelitian ini juga menganalisis apakah dengan hadirnya *website* Desa ini mampu membantu masyarakat dalam mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan. *Website* Desa Kalibuaya merupakan salah satu contoh pentingnya digitalisasi desa sebagai pergerakan dalam sebuah pelayanan publik yang mencakup aspek ekonomi, sosial, serta pembangunan.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai mengetahui sejauh mana *website* Desa Kalibuaya menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan penggunaannya. Hal ini dikarenakan digitalisasi desa merupakan salah satu inovasi serta terobosan yang sangat penting untuk memajukan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu di era yang semakin modern ini nampaknya digitalisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diimplementasikan bagi kemajuan birokrasi.

## **KERANGKA TEORITIS**

### **A. DIGITALISASI**

Digitalisasi merupakan proses perubahan sistem yang semula menggunakan sistem konvensional menjadi lebih modern yaitu dengan menggunakan teknologi digital. Menurut Sugiharto (2013:19) digitalisasi merupakan salah satu cara atau proses pemindahan arsip konvensional dalam berbagai corak dan bentuk arsip menjadi arsip elektronik atau digital. Arsip bentuk

digital dapat tercipta melalui alih media yakni dengan cara reproduksi dan *scanning*. Seiring berkembangnya zaman, manusia memanfaatkan teknologi yang berkembang pesat untuk membantu aktivitas sehari-hari. Salah satunya adalah digitalisasi yang merupakan sebuah bentuk inovasi yang dikembangkan manusia dengan memindahkan metode konvensional yang selama ini dilakukan dalam hal ekonomi, sosial maupun bernegara menuju proses digitalisasi.

Sukmana melalui jurnal artikel yang ditulis oleh Neneng Asaniyah tahun 2017 menyebutkan bahwa “Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, sebagai fungsi fotokopi, serta membuat koleksi perpustakaan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, *scanner*, operator media sumber dan *software* pendukung (Sukmana, 2005)”. Sedangkan menurut Khomsin digitalisasi adalah “proses untuk mengubah informasi grafis yang tersedia dalam kertas ke formal digital. Dalam prosesnya, digitalisasi memerlukan waktu, tenaga, biaya, dan menuntut adanya tenaga ahli yang cukup menguasai tekniknya”.

### **B. E-goverenment**

Digitalisasi diartikan sebagai inovasi yang dapat dikolaborasikan dengan sistem pemerintahan. Hal ini dibuktikan dalam buku berjudul “*The Government Handboock for Developing Countries*” yang ditulis oleh Lanvin Bruno pada tahun 2002. Di dalamnya membahas tentang digitalisasi adalah sebuah revolusi yang memiliki potensi untuk memperkuat demokrasi.

Tahapan-tahapan untuk memperkuat demokrasi dilakukan dengan cara menganalisis tiga tahapan. *E-government* merupakan salah satu realisasi dari digitalisasi ini yang dapat membantu proses memperkuat sistem demokrasi.

Tahapan pertama adalah publikasi atau memperkenalkan digitalisasi kepada masyarakat. Dalam tahap ini, pemerintah menghasilkan informasi yang berhubungan tentang informasi kepada masyarakat dalam skala yang menyeluruh atau besar. Informasi merupakan rancangan awal dari pembentukan sebuah inovasi berupa digitalisasi untuk dapat masyarakat memahami penggunaan sistem digital untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

Tahapan kedua adalah proses interaksi yang dapat dilihat dari partisipasi masyarakat dalam pemerintah. Setelah adanya penyebaran informasi, pemerintah harus mengawasi secara langsung bagaimana sistem inovasi yang akan dihadirkan benar-benar berfungsi dengan baik. Selain itu dengan mengawasi juga pemerintah ataupun masyarakat dapat bekerja sama untuk mengevaluasi secara komprehensif mengenai komponen atau prioritas dalam proses digitalisasi. Tahapan terakhir adalah proses implementasi dari pembuatan sistem pelayanan secara digitalisasi. Dalam tahapan ini implementasi berupa proses digital sudah dilakukan untuk dapat melayani masyarakat di dalam pelayanan publik. Pemerintah dalam tahap sebelumnya sudah memiliki poin-poin prioritas bagaimana implementasi digitalisasi sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan masyarakat. Seperti halnya dengan penelitian yang akan dilakukan dengan adanya pemikiran dari pemerintah desa dan masyarakat, hal ini yang kemudian membangun di bentuknya digitalisasi desa berupa pengadaan *website* desa Kalibuaya.

Buku ini juga menjelaskan bagaimana proses transformasi pemerintahan melalui *e-government* yang dituangkan ke dalam digitalisasi. Perlu diketahui *e-government* merupakan proses untuk mengubah metode interaksi pemerintahan kepada masyarakat. Namun di dalam prosesnya tidak berjalan dengan cepat dan membutuhkan waktu yang relatif

lama. Strategi yang efektif serta efisien sangat dibutuhkan di dalam proses inovasi digital. Perlu digarisbawahi jika motivasi utama di dalam reformasi *e-government* tidak hanya berfokus kepada pemanfaatan untuk menghemat anggaran atau pengurangan tugas serta kewajiban bagi staf di pemerintahan. Adapun tujuan dari *e-government* ini adalah untuk mempermudah serta memperbaiki sistem pelayanan pada publik.

Transformasi *e-government* dipengaruhi oleh lima faktor, faktor yang pertama mengenai tentang reformasi proses di mana faktor ini merupakan fondasi awal berupa pemikiran tentang inovasi yang berbasis kepada digital pada faktor ini. Pemikiran visioner merupakan kunci yang sangat penting untuk menghadirkan ide-ide, serta dapat diimplementasikan ke faktor selanjutnya. Faktor kedua adalah kepemimpinan di dalam faktor ini kepemimpinan yang kuat dapat menghasilkan sistem pemerintahan yang baik secara birokrasi. Untuk itu *e-government* memerlukan kepemimpinan dengan kredibilitas tinggi untuk dapat membentuk tatanan pemerintahan yang baik.

Faktor yang ketiga adalah strategi prioritas di mana dalam buku ini dijelaskan bahwa pemerintah harus memiliki prioritas yang dapat mewakili kepentingan masyarakat dan tidak boleh menguntungkan segelintir pihak yang mengintervensi ke dalam sistem pemerintahan. Untuk menciptakan kualitas digitalisasi yang baik diperlukan kolaborasi antara pemerintahan dengan perusahaan swasta ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Kolaborasi antar pihak yang terlibat dapat menyalurkan aspirasi serta membantu penerapan digitalisasi. Yang terakhir adalah keterlibatan masyarakat, kualitas dari *e-government* dapat terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam penggunaannya.

Hadirnya inovasi diharapkan mampu memperbaiki sistem pelayanan. Tujuan dari diadakannya digitalisasi adalah untuk mempermudah interaksi pemerintah kepada masyarakat dalam menghadirkan pelayanan publik yang baik. Sehingga digitalisasi pemerintahan dapat diimplementasikan melalui tahapan-tahapan secara sistematis serta terstruktur. Hal ini dapat melahirkan definisi bahwasanya digitalisasi pemerintahan sebagai proses untuk memperkuat demokrasi dengan cara mewujudkan inovasi di dalam pelayanan publik.

Penggunaan teknologi menjadi komponen yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan teknologi berfungsi sebagai salah satu inovasi untuk memudahkan manusia. Terlebih lagi saat pandemi *Covid-19* segala aktivitas dipindahkan melalui pengembangan teknologi. Digitalisasi digunakan untuk memudahkan pelayanan serta komunikasi. Dengan adanya digitalisasi semua aktivitas tidak perlu lagi dilakukan secara manual.

### C. Digital Governance

Digital *governance* membahas tentang bagaimana tata kelola pemerintahan yang terkomputerisasi. Konsep dari digital *governance* ini berbeda dengan sistem komputerisasi sederhana di masa lalu. Implementasi mengenai digital *governance* merupakan proses yang sangat kompleks, dan dapat mendorong proses transformasi pemerintahan secara keseluruhan. Algazo et al. (2021) mendefinisikan *digital governance* sebagai suatu kerangka kerja yang digunakan untuk merangkai tanggung jawab, peran, dan otoritas pengambilan keputusan organisasi dengan media digital, termasuk pengelolaan *website* ataupun internet.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat dijelaskan bahwa digital *governance* merupakan teknis daripada transformasi pemerintahan untuk melakukan komputerisasi untuk

meningkatkan pelayanan publik. Terdapat keterkaitan yang melibatkan pemahaman digital *governance* dan *e-Government*. Pada sudut pandang lain, pemahaman ini berfokus pada keterlibatan publik yang memiliki posisi serta peranya masing-masing. Selain pemerintah, publik juga menentukan kualitas dari proses transformasi. Peran publik juga sangat penting untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas serta Implementasi implementasi dari digital *governance*. Menurut Choi & Chandler (2020), digital *governance* atau *e-government* merupakan proses interaksi antara pemerintah, masyarakat dan kembali kepada pemerintah maupun stakeholder lainnya dengan menerapkan sarana elektronik untuk mempermudah dan meningkatkan tata kelola di bidang politik, pemerintahan maupun bisnis.

### D. Pelayanan publik

Secara definisi pelayanan publik adalah sebuah implementasi pemerintahan untuk mendedikasikan kewajiban kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan lainnya. Setiap instansi pemerintahan memiliki tujuan untuk memberikan sebuah kepuasan masyarakat. Dengan adanya kepuasan masyarakat, hal ini menjadi sebuah parameter penilaian kualitas dari sistem pemerintahan. Apabila tujuan atau kepuasan masyarakat dapat tercapai maka sebuah pelayanan yang baik dapat terwujud. Sistem pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintahan dalam mencapai tujuan untuk mengimplementasikan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting bagi masyarakat. Hadirnya pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah.

Dalam konstitusi Indonesia sendiri sistem pelayanan publik telah diatur berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika dispesifikasikan tentang pelayanan publik, maka tidak terlepas dari konsep mengapa pelayanan publik perlu untuk diimplementasikan dengan baik serta memiliki kualitas yang tinggi. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh perundang-undangan. Menurut dan Hayat di dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik* (2015:22) mengatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif kepada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah guna memobilisasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat membantu komunikasi pemerintah kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian dilakukan dengan cara terjun langsung ke Desa Kalibuaya, serta melakukan wawancara kepada masyarakat setempat. Untuk menganalisis apa saja yang diketahui oleh masyarakat setempat mengenai *website* desa Kalibuaya. Melalui pengembangan *website* ini diharapkan masyarakat Desa Kalibuaya dapat terbantu oleh *website* desa untuk mendapatkan sistem pelayanan publik yang baik. Selain itu metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Publik Digital**

Pelayanan publik di era yang semakin maju ini berbicara mengenai

pelayanan secara digital, pelayanan publik secara digital merupakan langkah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memangkas birokrasi yang selama ini sangat bergantung kepada pelayanan metode lama. Inovasi perlu dilakukan oleh pemerintah untuk membenahi sistem pelayanan yang akan semakin memudahkan untuk masyarakat ataupun pemerintah. Dari sisi masyarakat sangat diuntungkan dengan pelayanan publik secara digital, karena mobilitas masyarakat saat ini sudah tidak dapat relevan jika sistem pelayanan yang lama. Dengan hadirnya pelayanan publik berbasis digital pemerintah sudah siap untuk menghadapi tantangan untuk membangun pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Komitmen ini perlu untuk dibangun agar menjaga kualitas serta efisiensi pelayanan publik.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut pemerintah membutuhkan langkah yang konkret dalam memperbaiki sistem pelayanan publik yang ada. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, yang di dalamnya mencakup perbaikan tata kelola dari sistem manajemen pegawai. Tahapan ini juga mencakup evaluasi serta *monitoring* secara komprehensif agar terciptanya pegawai yang berkompeten di dalam bidangnya. Selain itu pemerintah perlu memperkuat relasi serta kerja sama yang berbentuk kemitraan ataupun bentuk kerja sama lainnya dengan pihak swasta. Kerja sama diperlukan untuk saling melengkapi kekurangan yang tidak dapat ditangani oleh pemerintah. Selain melengkapi kekurangan dari kerja sama ini pemerintah juga dapat mempelajari lebih cepat dengan cara adaptif dengan kelebihan dan kekurangan dari lembaga yang bekerja sama.

Masyarakat sipil perlu untuk dapat dilibatkan agar representasi dari harapan masyarakat dapat dituangkan ke dalam sistem pelayanan. karena objek serta sasaran terletak kepada kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan

publik. Hal ini memunculkan sebuah rantai saling keterkaitan antara pemerintah masyarakat serta lembaga atau sektor swasta untuk dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang saling melengkapi. Sistem pelayanan publik digital sudah diimplementasikan oleh pemerintah baik dari pemerintah pusat ataupun pemerintah Desa yang merupakan struktur birokrasi yang paling bawah. Salah satu Desa yang sudah melakukan sistem pelayanan publik secara digital adalah Desa Kalibuaya yang terletak di Kabupaten Karawang Jawa Barat. Di mana sistem pelayanan publik di Desa Kalibuaya sudah menggunakan *Website*, *website* ini dibentuk berdasarkan keresahan yang dialami oleh perangkat Desa yang sering mengeluhkan sistem pelayanan yang sangat lambat. Selain perangkat desa yang merasakan, masyarakat juga menilai sistem pelayanan dengan metode lama sangatlah lambat dan tidak efektif.

Selain keresahan dari masyarakat mengenai pelayanan, faktor digitalisasi desa juga berpengaruh kepada inovasi yang dilakukan Desa Kalibuaya. Menurut keterangan dari narasumber digitalisasi desa merupakan jawaban yang sangat tepat untuk dilakukan karena dapat menghemat segala pengeluaran yang dianggarkan desa setiap tahunnya. Seperti pemangkasan biaya kerja secara birokrasi yaitu pengurangan pegawai yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan Desa. Pelayanan publik yang efisien dapat berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Serta dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Arundel et al., 2019; Farazmand, 2018; Mariyono, 2014). Maka dari itu dalam pembahasan penelitian ini akan dilakukan secara spesifik tentang bagaimana persiapan, keberjalanan, pemanfaatan serta Implementasi yang dirasakan bagi pemerintah Desa maupun masyarakat Desa Kalibuaya.

Keberjalanan pelayanan publik melalui digitalisasi desa memerlukan berbagai macam tahapan hingga pelayanan

publik dapat dinikmati oleh masyarakat desa. Tahapan tersebut dimulai dari tahap persiapan hingga tahap pemanfaatan. Tahapan yang dilalui memerlukan kolaborasi dari segala pihak terutama Pemerintah Desa. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Hal ini dapat tercapai apabila kebutuhan administrasi masyarakat dalam birokrasi dapat terpenuhi dengan baik. Dalam setiap tahapan, digitalisasi pelayanan publik memiliki berbagai macam permasalahan di dalamnya. Hal ini merupakan tantangan bagi Pemerintah Desa untuk terus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. *Website* desa Kalibuaya terbentuk sejak 2019 hingga sekarang. Tahun 2019 menjadi tahap persiapan bagi pemerintah desa dalam membentuk dan membangun *website desa*. Tahapan persiapan menjadi awal bagi kebermanfaatan pelayanan publik digital bagi masyarakat.

## **PERSIAPAN**

Pembuatan *website* saat itu di mulai sejak 2017 lalu dan baru dapat terealisasikan tahun 2019. Tahap persiapan memerlukan waktu dua tahun sehingga masyarakat tidak dapat langsung mendapatkan manfaatnya. Namun progres yang memakan waktu tersebut berbuah hasil yang pada tahun 2020 yang mana Desa Kalibuaya mendapatkan penghargaan sebagai peserta lomba pusat data desa tingkat nasional. Keberhasilan keberjalanan *website* desa Kalibuaya tidak terlepas dari komitmen pemerintah desa Kalibuaya yang selalu konsisten serta mengikuti perkembangan pemeliharaan *website*. Mulyanto di dalam proses pengerjaan *website* memiliki pandangan bahwa relasi sangatlah penting untuk pemeliharaan serta pengembangan *website*, karena dengan relasi yang luas serta beragam hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas *website*.

## Keberjalanan dan Pemanfaatan

Tahap persiapan yang telah dilakukan oleh perangkat desa dilanjut dengan tahap keberjalanan dan pemanfaatan. Pada tahapan ini *website* desa Kalibuaya sudah mulai digunakan oleh masyarakat desa. Tahap ini juga membutuhkan kolaborasi antara masyarakat dengan pemerintah desa. *Website* desa dapat dinilai keberjalanannya apabila masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik. Namun masyarakat Desa Kalibuaya sendiri masih belum dapat memaksimalkan pelayanan dari *website* desa. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat desa tidak memahami dengan baik sistem pelayanan di Desa Kalibuaya. Peneliti menemukan fakta bahwa sebagian besar masyarakat desa berprofesi sebagai petani dan ibu rumah tangga sehingga memiliki sikap tidak peduli kepada digitalisasi pelayanan publik. Faktor lain yang mempengaruhi adalah usia masyarakat.

Masyarakat desa yang tergolong dalam lansia menyebabkan pemahaman tentang teknologi tidak terserap dengan baik. Di sisi lain kalangan pemuda terkesan tidak peduli pada keberadaan *website* desa. Mereka beralasan bahwa lebih sering menghabiskan waktu di luar rumah untuk bekerja sehingga tidak mengetahui terkait sistem pelayanan publik yang ada. Ridwan selaku masyarakat menjelaskan bahwa dirinya lebih memilih untuk bekerja dan tidak terlalu peduli pada pelayanan publik di Desa Kalibuaya. Hal ini juga selaras dengan pernyataan Ahmad bahwa pelayanan publik di Desa Kalibuaya belum digunakannya secara masif. Hal ini berpengaruh pada sistem catatan kependudukan yang sedang dilakukan oleh perangkat desa. Mulyanto mengungkapkan bahwa tidak optimalnya penggunaan *website* desa menyebabkan pendataan dan pelayanan masyarakat semakin tidak kondusif dan sistematis. Solusi yang dilakukan perangkat desa adalah dengan melakukan sosialisasi serta pelatihan kepada perangkat desa untuk dapat

mengoptimalkan *Website* Desa ini. Keberjalanan *website* desa Kalibuaya mengalami beberapa kendala yang diakibatkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut mencakup tentang pemeliharaan *website*, penggunaan *website*, serta pemahaman bagi masyarakat. Tahapan keberjalanan tentu saja tidak terlepas dari kendala pada *website* dan juga pemanfaatan yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan pada tahap keberjalanan sangat diperlukan kolaborasi antar pihak. Kolaborasi tersebut berupa keluhan atau aspirasi masyarakat yang diberikan kepada perangkat desa kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pemerintah desa.

Peneliti menemukan kendala yang sering terjadi berupa *server error* dari *website* Desa Kalibuaya. Hal ini selaras dengan pernyataan dari Epon dan Duhyan mengenai *website* desa yang sering mengalami *server down*. Permasalahan tersebut menjadi kendala utama pada tahap keberjalanan *website* Desa Kalibuaya. Logika yang dapat digunakan yaitu bagaimana masyarakat bisa sampai pada tahap pemanfaatan apabila masyarakat sedari awal sudah tidak bisa merasakan pelayanan yang ada karena kendala sistem. Kendala sistem tersebut juga diperparah dengan kondisi SDM perangkat desa yang masih belum mumpuni.

Mulyanto mengungkapkan bahwa pemahaman perangkat desa terkait teknologi informasi masih terbatas dan hanya bergantung pada beberapa orang saja. Temuan peneliti menjelaskan hanya ada 4 orang termasuk ibu Epon dan bapak Duhyan yang memahami sistem pelayanan melalui *website* desa. Sementara perangkat desa lain belum begitu memahami pelayanan melalui *website* karena keterbatasan usia sehingga menyebabkan pemahaman teknologi yang terbatas.

## **Implementasi**

Implementasi menjadi sebuah landasan mengenai pemanfaatan *website* Desa Kalibuaya. Pada aspek Implementasi sudut pandang masyarakat sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana efektifnya keberadaan *website* desa. Implementasi merujuk pada tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan dengan cara yang efisien. Dalam hal ini, tujuan dari adanya *website* Desa Kalibuaya yaitu menunjang proses pelayanan publik yang lebih efisien dan sistematis.. Implementasi penggunaan *website* Desa Kalibuaya dapat ditinjau dari tahapan persiapan hingga pemanfaatannya. Hal ini dapat tercapai dengan menggunakan sudut pandang masyarakat dan perangkat desa.

Implementasi yang diberikan *website* desa untuk pengembangan pelayanan publik masih belum dapat dirasakan oleh masyarakat. Dengan melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat memang masih terdapat berbagai keluhan dan bahkan tidak mengetahui tentang *website*. Faktor yang menyebabkan adalah masih belum masifnya penggunaan teknologi berupa *smartphone* serta kesibukan masyarakat terhadap profesinya. Masyarakat tidak dapat menggunakan *website* desa secara efisien karena kondisi etnografi masyarakat itu sendiri. Implementasi penggunaan *website* Desa Kalibuaya masih belum sepenuhnya tercapai. Tujuan adanya *website* desa yaitu tercapainya pelayanan publik digital secara cepat dan sistematis. Kolaborasi antara pihak dan konsistensi dari semua pihak sangat diperlukan untuk menunjang tingkat Implementasi.

## **Faktor Keberhasilan**

Faktor keberhasilan dalam *website* Desa Kalibuaya dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap keberhasilan ataupun kegagalan dari adanya *website* desa. Faktor keberhasilan berpengaruh terhadap percepatan dalam menggapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan faktor kegagalan

berpengaruh terhadap hambatan yang ada pada saat proses keberjalanan *website* Desa Kalibuaya.

## **Faktor Keberhasilan**

### **A. Peralihan Pelayanan**

Desa Kalibuaya sudah berhasil merealisasikan bagaimana sistem pelayanan publik dapat berjalan dengan baik serta terstruktur. Hal ini dapat dibuktikan dengan temuan selama penelitian bahwasanya, pemerintah Desa Kalibuaya membuat sebuah inovasi yaitu pembuatan *Website*. Faktor ini berpengaruh kepada sistem pelayanan karena pada dasarnya Desa Kalibuaya dapat memangkas anggaran dan terfokus kepada pelayanan secara digital. Selain memangkas anggaran dengan adanya realisasi inovasi ini juga dapat memangkas jumlah perangkat desa yang tidak sesuai dengan kompetensi. Realisasi inovasi juga dapat menjawab semua keresahan masyarakat tentang pelayanan yang buruk serta lambat.

Pemerintah Desa Kalibuaya merealisasikan inovasi ini agar membantu perangkat Desa dan juga masyarakat. Sudut pandang ini sesuai apa yang disampaikan Bapak Mulyanto selaku Sekretaris Desa serta orang yang sangat penting di dalam pengembangan *Website*. Di mana *website* Desa menjadi sebuah solusi yang menjanjikan, dari Perangkat Desa dapat terbantu dalam penunjang kerja agar lebih mudah. Dan masyarakat merasakan dampak tidak perlu sulit lagi dalam memperoleh pelayanan. Bapak Fredi juga berpendapat bahwa memang *Website* ini sangat bermanfaat untuk menunjang mobilisasi kegiatan masyarakat. Masyarakat dapat terbantu oleh fitur-fitur di dalam *website* untuk meningkatkan taraf ekonomi ataupun sosial.

### **B. Peralihan Pelayanan**

Peralihan pelayanan yang dilakukan oleh Desa Kalibuaya merupakan bentuk keseriusan dalam menjaga komitmen untuk menghadirkan pelayanan yang responsif

serta cepat di dalam penanganannya. Peralihan pelayanan merupakan faktor keberhasilan karena ini merupakan salah satu inovasi yang baru untuk menjawab semua permasalahan pelayanan di Desa Kalibuaya. Selain itu peralihan pelayanan dapat berdampak kepada kualitas pelayanan, kualitas pelayanan tidak terlepas dari 3 hal yaitu percepatan, sistem, serta hasil akhir yaitu kepuasan. *Website* Desa Kalibuaya memiliki tujuan untuk meningkatkan ketiga hal yang mempengaruhi pelayanan. percepatan akan berpengaruh kepada sistem, sistem tersebut yang akan berpengaruh kepada hasil akhir. Di mana hasil akhir dapat dilihat seberapa intensitas masyarakat dalam menggunakan metode pelayanan menggunakan *website*.

Pelayanan digital publik merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena sistem yang dilakukan oleh *website* akan mempermudah untuk pelayanan. Seperti contoh masyarakat yang ingin pengajuan surat-surat bersifat kependudukan. Di dalam *website* hanya perlu untuk mengunggah persyaratan dan menukarkan kode jika semua perlengkapan telah dilengkapi. Dengan sistem yang mudah serta praktis masyarakat menjadi lebih cepat untuk mendapatkan pelayanan.

### C. Kompetensi Perangkat Desa

Kompetensi perangkat desa merupakan faktor yang mempengaruhi bagaimana *website* ini dapat berjalan. Keberjalanan *website* serta pemanfaatannya merupakan tahap pengujian apakah *website* dapat berjalan dengan baik atau tidak. Kompetensi perangkat desa mencakup tiga tahapan di dalam keberjalanan *website* yaitu perancangan, proses produksi serta pelaksanaan pelayanan. menurut narasumber Bapak Yayan Mulyanto saat tahap proses perancangan *website* kendala utamanya adalah tidak adanya rekan perangkat desa yang mampu untuk membantu beliau karena kemampuan perangkat desa yang terbatas. Selain kemampuan yang terbatas saat itu

pelayanan secara digital masih belum masif digunakan karena tidak adanya keseriusan Desa Kalibuaya untuk mengganti pelayanan digital.

Perancangan awal *website* dapat dikatakan dirintis oleh Mulyanto sendirian karena tidak adanya kesadaran dari perangkat desa serta keinginan masyarakat untuk maju, proses produksi *website* di dalam pengerjaan juga menggunakan relasi dari bapak Yayan Mulyanto. Setelah proses *website* telah dibuat perangkat desa yang lain diberikan arahan serta pelatihan, fungsi dari pelatihan ini adalah untuk menunjang keberjalanan *website* serta pemanfaatannya. Uji coba yang dilakukan Desa Kalibuaya untuk menggunakan *website* sebagai sarana pelayanan berjalan dengan baik, pada tahun pertama 2020 Desa Kalibuaya telah aktif menggunakan media sosial untuk mendemonstrasikan sistem pelayanan yang baru. Keberhasilan ini di sebabkan oleh mulai meningkatnya kompetensi perangkat Desa yang semakin paham menggunakan pelayanan melalui *website*.

Implementasi pelayanan publik digital merupakan langkah tepat di mana potensi dari Desa Kalibuaya yang belum terpublikasi secara umum. Pembangunan ekonomi serta pengembangan SDM dapat direalisasikan sering keberjalanan *website*. namun sangat di sayangkan pemanfaatan *website* masih tersendat karena *mindsite* masyarakat Desa Kalibuaya belum visioner terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Wibowo (2007:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keberjalanan serta pemanfaatan *Website* Desa dapat didorong dengan faktor-faktor keberhasilan. Realitas bahawasanya kompetensi perangkat desa merupakan faktor utama yang berdampak kepada sistem pelayanan. Berdasarkan keterangan Narasumber bapak Yayan Mulyanto Desa

Kalibuaya sedang melakukan pembenahan secara internal untuk melatih perangkat lain agar paham serta memiliki kompetensi yang nantinya berpengaruh kepada keberjalanan *Website* Desa.

## **FAKTOR KEGAGALAN**

### **A. Etnografis Masyarakat**

Secara definisi Etnografi merupakan sebuah kebiasaan atau budaya masyarakat terhadap sebuah fenomena ataupun perubahan yang terjadi. Dalam studi kasus penelitian ini kebiasaan masyarakat Desa Kalibuaya merupakan permasalahan yang paling mendominasi. Berdasarkan hasil yang di dapat dari Narasumber kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode lama untuk urusan pelayanan, masyarakat masih belum memahami tentang sistem yang di buat oleh Pemerintah Desa tentang pelayanan publik secara digital dan beberapa masyarakat terkadang mengeluhkan pelayanan digital yang rumit serta sulit. Pemikiran yang masih belum termajukan oleh teknologi serta keinginan masyarakat terhadap keberjalanan *Website* menjadi kendala yang sangat serius. Pemerintah Desa Kalibuaya sebenarnya sudah mengupayakan tentang sosialisasi penggunaan *Website*, namun kurangnya antusias dari masyarakat serta kurangnya upaya intensitas Pemerintah desa untuk sedikit bersabar dalam sosialisasi menjadikan permasalahan Etnografi Masyarakat sulit untuk di atasi.

Mayoritas usia juga merupakan alasan mengapa etnografi masyarakat ini menjadi semakin kuat. Bahkan beberapa masyarakat yang di wawancarai masih belum mengetahui tentang keberadaan dari pelayanan melalui *Website*. penyebabnya adalah masyarakat merasa tidak adanya pemerataan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah.

### **B. MOBILISASI MASYARAKAT**

Mobilisasi masyarakat merupakan faktor yang menyebabkan keberjalanan

serta pemanfaatan *Website* kurang maksimal. Mayoritas masyarakat berprofesi sebagai petani dan bekerja di Industri. Menurut keterangan narasumber mereka beralasan bahwasanya lebih mudah jika ingin mendapatkan pelayanan secara kolektif dengan cara menitipkan kepada RT/RW setempat yang mengurus, karena terkendala waktu serta kesibukan pekerjaan menjadikan tidak sempat untuk menggunakan pelayanan melalui *Website*.

### **C. INTENSITAS SOSIALISASI**

Keberjalanan serta pemanfaatan *website* mengalami permasalahan juga di bidang sosialisasi, di mana sosialisasi berdampak kepada pemahaman masyarakat yang belum mengerti akan penggunaan *website* sebagai peralihan pelayanan secara digital. Berdasarkan penelitian yang dilakukan masyarakat cenderung nyaman dengan menggunakan pelayanan secara langsung. Hal ini bertentangan dengan tujuan Pemerintah Desa membuat sistem pelayanan secara digital melalui *website* bertentangan dengan pemikiran serta kebiasaan masyarakat yang masih belum paham dengan teknologi. Kesulitan yang dihadapi pemerintah desa dalam pendekatan kepada masyarakat sudah di implementasikan. Namun implementasi terkendala dengan pemahaman masyarakat.

Intensitas yang dilakukan oleh pemerintah desa Kalibuaya dalam hal sosialisasi kurang efektif karena pemahaman serta kegiatan masyarakat yang menyebabkan antusias kepada sosialisasi menjadi kurang. Metode lain yang digunakan Pemerintah Desa Kalibuaya melalui birokrasi masih belum maksimal. Metode ini menggunakan perangkat Desa seperti RT ataupun RW yang di berikan pemahaman terlebih dahulu, dan setelah memahami baru memberikan pemahaman kepada masyarakat. Metode ini juga mengalami masalah karena setiap RT ataupun RW setempat masih kurang tentang penggunaan teknologi. Masalah tersebut di sebabkan karena perangkat RT ataupun RW yang

berusia di atas 40 tahun dan belum mengerti tentang penggunaan *website*.

Monitoring serta evaluasi masih belum menemui Implementasi terhadap keberjalanan serta pemahaman penggunaan *website*. intensitas sosialisasi yang kurang tepat menjadi masalah yang belum teratasi karena belum adanya solusi yang tepat. Keberjalanan serta pemanfaatan *website* seharusnya menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat di tengah mobilisasi masyarakat yang sibuk. Namun fakta di lapangan masyarakat masih belum memahami secara komprehensif mengenai penggunaan *website* Desa.

### **KESIMPULAN**

Pengembangan *website* Desa Kalibuaya masih belum maksimal karena ada beberapa hal yang mempengaruhi keberjalanan dan menyebabkan pemanfaatan belum terealisasi. Terdapat beberapa kendala di dalam pengembangan baik saat proses pembuatan ataupun proses penggunaan *website*. Awalnya *website* Desa Kalibuaya dibentuk untuk mempermudah masyarakat serta memangkas proses birokrasi yang selama ini masih tertinggal. Kesadaran ini muncul bermula dari Mulyanto Sekretaris Desa Kalibuaya yang melihat bagaimana pelayanan publik di Indonesia sudah terdigitalisasi. Digitalisasi juga dapat membantu proses kerja dan tidak memakan anggaran yang terlalu mahal untuk biaya operasional pelayanan. Mulyanto yang mengerjakan proses pembuatan *website* tidak mudah. Hal ini dikarenakan terkendala oleh tidak adanya aparatur Desa Kalibuaya yang memahami tentang digitalisasi, maka proses pembuatan berjalan dengan lama.

Proses pengerjaan *website* dimulai tahun 2017 dan selesai di tahun 2019. Dampak yang pertama kali dirasakan setelah adanya *website* saat itu adalah masyarakat terbantu serta pekerjaan dari perangkat desa semakin mudah. Namun keinginan serta antusias yang di berikan masyarakat terhadap *website* desa tidak

sesuai dengan harapan. Mulyanto mengatakan bahwasannya pada awal penggunaan *website* masyarakat tidak terlalu tertarik dengan sistem pelayanan yang ditawarkan, hanya beberapa orang saja dari Desa Kalibuaya yang menggunakan serta memanfaatkan *website* Desa Kalibuaya untuk pelayanan.

Permasalahan yang dirasakan oleh Mulyanto mengapa *website* Desa belum dapat dimanfaatkan adalah karena pemahaman masyarakat desa yang masih belum terbiasa oleh digitalisasi. Mayoritas masyarakat Desa Kalibuaya memiliki profesi dan kegiatan yang sibuk. Hal ini menyebabkan kurangnya minat untuk mengikuti informasi pelayanan yang sudah dirancang oleh Desa Kalibuaya. Adapun faktor lain yang mempengaruhi hal tersebut adalah intensitas sosialisasi oleh perangkat desa. Intensitas sosialisasi yang dilakukan masih kurang tepat karena masyarakat desa masih belum paham dengan penggunaan *website*. Selain itu kurang tepatnya situasi serta suasana yang dilakukan oleh pemerintah desa Kalibuaya saat sosialisasi kurang kondusif.

Pemerintah Desa Kalibuaya telah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat diimplementasikan. Namun evaluasi perlu dilakukan agar dapat membenahi permasalahan yang terletak dari keberjalanan serta pemanfaatan *website*, sehingga nantinya masyarakat dapat memaksimalkan dengan baik *website* untuk pelayanan. Selain pelayanan, peningkatan ekonomi juga dapat terealisasi jika pemikiran serta pemahaman diimbangi oleh sosialisasi dari pemerintah desa dilakukan dengan cara yang tepat.

### **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang sudah ditempuh terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan agar keberjalanan serta pemanfaatan *website* Desa Kalibuaya dapat optimal. Yang pertama adalah kesadaran masyarakat bahwa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah desa

merupakan sebuah bentuk kepedulian untuk dapat mempermudah pelayanan.

Kesadaran dari masyarakat mampu mendorong penggunaan *website* menjadi lebih masif serta maksimal. Yang kedua adalah diperlukannya metode pendekatan yang tepat kepada masyarakat terhadap pemahaman penggunaan *website*. Mayoritas masyarakat masih nyaman untuk menggunakan pelayanan yang lama dan tidak adanya langkah yang konkret dari pemerintah desa dalam membuat sebuah sosialisasi yang tepat. Hal ini semakin membuat masyarakat terbelenggu oleh pemahaman mereka sendiri.

Kesibukan masyarakat desa yang menyebabkan terisolasinya pemerintah desa untuk dapat melakukan sosialisasi. Mekanisme yang perlu dilakukan oleh pemerintah desa adalah membentuk tim yang kompeten untuk melakukan sosialisasi. Masyarakat sebagai target juga perlu untuk diperhatikan karena pemahaman dapat terkolektifkan jika mayoritas pemahaman masyarakat merata. Pemerintah Desa Kalibuaya sudah berupaya untuk memaksimalkan peningkatan kualitas pelayanan.

Pengembangan *website* Desa merupakan bentuk konkret bagaimana komitmen pemerintah desa dapat membenahi pelayanan. Hal tersebut perlu diimbangi dengan respon masyarakat agar membantu pemerintah desa dalam peningkatan masyarakat. Dengan keberjalanan serta pemanfaatan yang maksimal dari masyarakat ini diharapkan nantinya Desa Kalibuaya dapat berkembang maju.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji Ratna Kusuma, M. R. (2020). Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Pembuatan *Website* Desa di Desa Loa Duri Ulu. *jurnal Plakat (Jurnal pelayanan publik masyrkat)*, 140-149.
- Andrey Caesar Effendia, L. P. (2021). KAJIAN LITERATUR: ETNOGRAFI DIGITAL SEBAGAI CARA BARU DALAM PENCARIAN DATA DALAM PROSES PERENCANAAN ARSITEKTUR. *aksen*, 19-31.
- Aries Suharso, C. R. (2021). Pelatihan dan Pembuatan *Website* pada Pemerintahan dan UMKM Desa Kedawung Karawang. *Jurnal pengabdian pada masyarakat*, 1-7.
- Dahyar Daraba, R. S. (2023). MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA. *PALANGGA PRAJA*, 32-39.
- Eko, S. (2014). *DESA MEMBANGUN INDONESIA*. Yogyakarta: Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD).
- Kaunen, N. D. (2017). Aplikasi Pengolahan Data Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDES) Pada Kantor Desa Bakau Kecamatan Jawai Berbasis Web. *cybernetics*, 1-15.
- Lailiyah, K. (2022). DIGITALISASI DESA SEBAGAI UPAYA PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 26-34.
- Marhadi, & Ponidi. (2020). Digitalisasi sekolah melalui pengembangan *website* dan layanan sekolah berbasis teknologi informasi. *Jurnal INTEK*, 62-69.
- O'Reilly, K. (2015). Ethnography: Telling Practice Stories. *Emerging Trends*

*in the Social and Behavioral Sciences*, 1-14.

SEDARMAYANTI. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV.MANDAR MAJU.

Siti Asmaniyah Mardiyani, I. D. (2020). DIGITALISASI DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAN INFORMASI. *JP2M (Jurnal pembelajaran pemberdayaan masyarakat)*, 188-192.

Supriyani, Y. S. (2023). DIGITALISASI DESA DALAM PERSPEKTIF GOVERNMENTALITY Studi Kasus Kalurahan Sambirejo, Kapanewon Prambanan, Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Pemberdayaan*, 11-28.

Ulin Nihayah, D. L. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Informasi di Desa Sidomulyo. *AMALUNA (Jurnal Pengabdian Masyarakat)*, 19-38.

Volvo Sihombing, G. J. (2020). PENERAPAN APLIKASI DALAM MENGOLAH ASET DESA (STUDI KASUS : KEPENGHULUAN SRI KAYANGAN). *jurnal mantik penusa*, 13.

W.Cruswell, J. (2009). *Reaserch desaign pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. california: Sage publications, inc.