JADMENT: ***Journal of Administration & Development***
Published by Penerbit Forind
Vol. 3 No. 3 (2026) | Page 670-679
Website: https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment

EVALUASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA BRANI KULON KECAMATAN MARON KABUPATEN PROBOLINGGO

Evaluation of Digital Transformation and Service Quality in Brani Kulon Village Maron District Probolinggo Regency

Suprianto[1]
Mastina Maksin[1]
Didik Dwi Nur Cahyo[1*]

[1]Universitas Panca Marga, Probolinggo

[*]corresponding author:
didikdwinur@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan transformasi digital dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan enam informan yang dipilih secara purposif, terdiri atas unsur pemerintah desa dan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, sedangkan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah mulai diterapkan melalui penggunaan sistem administrasi berbasis komputer dan aplikasi pelayanan desa. Pemanfaatan teknologi tersebut mendukung pengelolaan administrasi dan kemudahan akses pelayanan, tetapi belum berjalan optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur dan perangkat teknologi, jaringan internet yang belum stabil, serta kapasitas aparatur dan literasi digital masyarakat yang belum merata. Kualitas pelayanan secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi konsistensi waktu pelayanan, transparansi prosedur, dan penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas organisasi dan infrastruktur untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan berkualitas.

Kata Kunci:
Transformasi digital
Kualitas pelayanan publik
Pelayanan desa
Infrastruktur teknologi
Sumber daya manusia

Keywords:
Digital transformation
Public service quality
Village services
Technological infrastructure
Human resources

Abstract

This study aims to evaluate digital transformation and analyze public service quality in Brani Kulon Village, Maron District, Probolinggo Regency. It employs a descriptive qualitative approach involving six purposively selected informants representing the village government and community. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, while data validity was examined through source and technique triangulation. The findings indicate that digital transformation has begun through the use of computer-based administrative systems and village service applications. These technologies support administrative management and facilitate access to public services, although their implementation remains suboptimal. Major constraints include limited technological infrastructure and supporting devices, unstable internet connectivity, and uneven digital competencies among village officials and community members. Public services are generally functioning adequately; however, consistency in service completion time, procedural transparency, and information dissemination require further improvement. This study highlights the importance of strengthening organizational capacity and technological infrastructure to promote inclusive and high-quality digital public services at the village level.

© year The Authors. Published by **Penerbit Forind**. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Link: https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment

Submite: 23-07-2026 *Accepted: 08-11-2026* *Published: 20-11-2026*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan merupakan bagian penting dari perubahan administrasi publik untuk meningkatkan efektivitas organisasi, efisiensi proses kerja, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin cepat, mudah diakses, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, transformasi digital tidak cukup dimaknai sebagai penggunaan komputer atau aplikasi dalam kegiatan administrasi, tetapi mencakup

perubahan proses kerja, kapasitas organisasi, pola interaksi pemerintah dengan masyarakat, serta tata kelola pelayanan secara menyeluruh. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital pada sektor publik merupakan proses perubahan organisasi yang melampaui digitalisasi prosedur administratif, karena juga menyangkut pembaruan budaya kerja dan hubungan pemerintah dengan para pemangku kepentingan. Sejalan dengan itu, Vial (2019) menegaskan bahwa transformasi digital melibatkan perubahan organisasi yang dipicu oleh penggunaan teknologi digital dan membutuhkan penyesuaian struktur, proses, serta penciptaan nilai organisasi. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia, arah transformasi digital diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk menghasilkan pelayanan publik yang terpadu, efektif, transparan, dan akuntabel. Prinsip tersebut juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar pelayanan. Pada tingkat desa, transformasi digital memiliki arti strategis karena pemerintah desa merupakan institusi pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administratif. Pemanfaatan sistem informasi dan aplikasi pelayanan desa diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketertiban pengelolaan data, serta mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan layanan pemerintahan.

Meskipun demikian, penerapan teknologi digital pada pemerintahan desa tidak selalu berjalan seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan. Keterbatasan infrastruktur jaringan, ketersediaan perangkat, kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi, dan literasi digital masyarakat dapat menjadi hambatan dalam proses transformasi. Penelitian Sihotang et al. (2023) mengenai adopsi sistem informasi desa di Indonesia menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi pada pemerintahan desa dipengaruhi oleh faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan. Hal ini memperlihatkan bahwa adopsi teknologi bukan semata-mata persoalan ketersediaan aplikasi, melainkan juga berkaitan dengan kesiapan internal pemerintah desa dan kondisi lingkungan tempat teknologi tersebut diterapkan. Kajian Fiestiandania dan Setijaningrum (2026) dalam konteks pelayanan digital perdesaan di Indonesia juga menekankan pentingnya kapasitas kelembagaan, kemampuan operasional, dan integrasi sosial dalam mendukung keberlanjutan transformasi digital. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan desa perlu ditempatkan sebagai proses perubahan tata kelola yang mempertimbangkan kondisi aparatur dan karakteristik masyarakat setempat.

Selain kesiapan teknologi dan organisasi, kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting untuk menilai manfaat transformasi digital. Pelayanan yang menggunakan teknologi belum tentu secara otomatis memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui konsep SERVQUAL menjelaskan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk memahami kualitas pelayanan administrasi desa, baik yang diselenggarakan secara langsung maupun dengan dukungan teknologi digital. Dalam konteks pelayanan pemerintahan, Dwiyanto (2021) juga menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu

aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi transformasi digital perlu memperhatikan bukan hanya perubahan prosedur administratif, tetapi juga konsistensi waktu pelayanan, kemudahan akses, kejelasan informasi, respons aparatur, dan kemampuan pemerintah desa memenuhi kebutuhan masyarakat.

Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo, merupakan konteks yang relevan untuk mengkaji hubungan antara transformasi digital dan kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa. Berdasarkan uraian permasalahan dalam naskah penelitian, pemerintah desa telah mulai memanfaatkan sistem administrasi berbasis komputer dan aplikasi pelayanan desa. Namun, penerapannya masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan perangkat pendukung, kemampuan aparatur yang belum merata dalam mengoperasikan teknologi, serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Pada saat yang sama, pelayanan administrasi masih dihadapkan pada persoalan konsistensi waktu pelayanan, transparansi prosedur, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih jauh, yaitu sejauh mana pemanfaatan teknologi digital telah terintegrasi dalam proses pelayanan dan bagaimana kesiapan pemerintah desa memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas transformasi digital dan penerapan sistem informasi dalam pemerintahan. Mergel et al. (2019) memberikan landasan konseptual mengenai transformasi digital sebagai perubahan organisasi sektor publik, sedangkan Vial (2019) menjelaskan keterkaitan teknologi digital dengan perubahan proses dan struktur organisasi. Sementara itu, Sihotang et al. (2023) secara khusus mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem informasi desa di Indonesia. Kajian-kajian tersebut memberikan pemahaman penting mengenai transformasi digital dan faktor pendukung implementasinya. Namun, masih diperlukan kajian kontekstual yang menghubungkan proses transformasi digital dengan kualitas pelayanan publik secara bersamaan pada tingkat pemerintahan desa, terutama dengan memperhatikan kesiapan infrastruktur, kapasitas aparatur, dan pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan. Celah inilah yang menjadi dasar penelitian ini, bukan anggapan bahwa kajian transformasi digital di tingkat desa belum pernah dilakukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan transformasi digital serta menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini berfokus pada bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta kualitas pelayanan yang dirasakan dalam penyelenggaraan pelayanan desa. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai transformasi digital pada pemerintahan desa, sekaligus menjadi masukan praktis bagi pemerintah desa dalam memperkuat kesiapan teknologi, kapasitas aparatur, dan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelaksanaan transformasi digital serta kualitas pelayanan publik di Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi praktik pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan desa, faktor-faktor

yang memengaruhi implementasinya, serta pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Penelitian dilaksanakan di Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, keterlibatan, atau pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Informan penelitian berjumlah enam orang, yang terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, dua orang perangkat desa yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis digital, serta dua orang masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi desa. Pemilihan komposisi tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi dari perspektif penyelenggara sekaligus pengguna pelayanan publik.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi serta pemanfaatan teknologi digital di kantor desa. Wawancara diarahkan untuk menggali informasi mengenai penggunaan sistem administrasi berbasis komputer dan aplikasi pelayanan desa, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, hambatan implementasi, serta pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, seperti profil desa, dokumen administrasi pelayanan, informasi atau prosedur pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan penerapan teknologi digital di Desa Brani Kulon.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan informasi sesuai tema penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola pelaksanaan transformasi digital dan kualitas pelayanan publik. Kesimpulan ditarik berdasarkan keterkaitan antartemuan dan diverifikasi selama proses analisis berlangsung.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari unsur pemerintah desa dan masyarakat, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan memiliki dasar empiris yang memadai dan dapat menggambarkan kondisi transformasi digital serta kualitas pelayanan publik di Desa Brani Kulon secara lebih komprehensif.

HASIL

Penerapan Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Brani Kulon telah mulai diterapkan melalui penggunaan perangkat komputer untuk mendukung administrasi pemerintahan dan pemanfaatan aplikasi pelayanan desa. Penggunaan teknologi tersebut diarahkan untuk mempermudah proses pengelolaan administrasi, mempercepat penyelesaian kebutuhan dokumen masyarakat, serta meningkatkan keteraturan penyimpanan data pelayanan.

Pemanfaatan teknologi digital menunjukkan adanya perubahan dalam proses kerja aparatur desa, khususnya dalam pengelolaan administrasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara konvensional. Meskipun demikian, penerapannya belum sepenuhnya mengubah keseluruhan mekanisme pelayanan menjadi sistem digital yang terintegrasi. Teknologi masih digunakan sebagai instrumen pendukung pekerjaan administrasi dan belum sepenuhnya menjadi sistem utama dalam seluruh tahapan pelayanan.

Secara ilustratif, gambaran pemanfaatan teknologi tersebut dapat dirumuskan melalui pernyataan berikut:

> "Penggunaan komputer cukup membantu pekerjaan administrasi desa. Pengelolaan data dan pembuatan dokumen menjadi lebih mudah dibandingkan ketika semuanya dilakukan secara manual."

Dari sisi masyarakat, pemanfaatan aplikasi pelayanan desa berpotensi memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan kebutuhan administrasi. Namun, pemanfaatannya belum merata karena sebagian masyarakat masih lebih terbiasa datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga membutuhkan penyesuaian pola kerja aparatur dan kebiasaan masyarakat.

Kendala Implementasi

Pelaksanaan transformasi digital di Desa Brani Kulon masih menghadapi sejumlah kendala, terutama berkaitan dengan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia. Ketersediaan jaringan internet yang belum stabil menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem digital. Ketika koneksi internet mengalami gangguan, proses pelayanan yang membutuhkan akses digital berpotensi mengalami keterlambatan.

Selain itu, keterbatasan perangkat pendukung juga menjadi hambatan dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Ketersediaan komputer dan sarana digital yang belum memadai menyebabkan penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi belum dapat berlangsung secara maksimal.

Kendala berikutnya berkaitan dengan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi. Tingkat penguasaan teknologi yang belum merata menyebabkan sebagian pekerjaan digital masih membutuhkan penyesuaian dan pendampingan. Di sisi lain, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital juga beragam. Tidak semua warga memiliki pemahaman dan kebiasaan yang sama dalam mengakses pelayanan berbasis aplikasi.

Gambaran kendala tersebut secara ilustratif dapat dirumuskan dalam pernyataan berikut:

> "Kalau jaringan internet sedang tidak stabil, pekerjaan yang menggunakan sistem digital menjadi terhambat. Selain itu, kemampuan dalam menggunakan teknologi juga masih perlu ditingkatkan agar pelayanan bisa berjalan lebih lancar."

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kendala transformasi digital tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan organisasi dan kemampuan pengguna. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi belum dapat berjalan optimal apabila tidak disertai dukungan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Kualitas Pelayanan Publik

Dari aspek kualitas pelayanan, penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa Brani Kulon secara umum telah berjalan cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemanfaatan perangkat komputer dan aplikasi pelayanan desa memberikan dukungan terhadap pengelolaan administrasi yang lebih tertib serta berpotensi mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih memperlihatkan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pada dimensi keandalan (*reliability*), pelayanan administrasi telah dilaksanakan, tetapi konsistensi waktu penyelesaian layanan masih perlu diperhatikan. Pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya menjamin bahwa setiap proses pelayanan dapat diselesaikan secara lebih cepat dan konsisten.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), aparatur desa relatif telah memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, keterbatasan sistem digital dan kendala teknis masih dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Sementara itu, pada dimensi jaminan (*assurance*), kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa cukup baik, meskipun

penyampaian informasi dan transparansi prosedur pelayanan masih perlu diperkuat.

Pada dimensi empati (*empathy*), perhatian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat menjadi salah satu aspek pendukung pelayanan. Adapun pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), ketersediaan fasilitas pelayanan, terutama perangkat dan sarana teknologi digital, masih memerlukan peningkatan.

Secara ilustratif, pengalaman masyarakat terhadap pelayanan dapat digambarkan melalui pernyataan berikut:

> "Pelayanan administrasi di kantor desa sudah cukup membantu kebutuhan masyarakat. Namun, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan masih perlu disampaikan dengan lebih jelas agar masyarakat tidak harus berulang kali mencari informasi."

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dukungan terhadap proses administrasi dan kemudahan akses pelayanan di Desa Brani Kulon. Akan tetapi, manfaat tersebut belum sepenuhnya diikuti peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Keterbatasan infrastruktur, kapasitas aparatur, literasi digital masyarakat, konsistensi waktu pelayanan, serta transparansi informasi masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

PEMBAHASAN

Transformasi Digital sebagai Perubahan Organisasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di Desa Brani Kulon belum sepenuhnya mengarah pada perubahan menyeluruh dalam tata kelola pelayanan publik. Pemanfaatan komputer dan aplikasi pelayanan desa telah mendukung pekerjaan administratif, tetapi penggunaannya masih berfungsi sebagai instrumen untuk membantu proses kerja yang sudah berjalan. Kondisi ini memperlihatkan adanya perbedaan antara digitalisasi administrasi dan transformasi digital sebagai perubahan organisasi.

Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam sektor pemerintahan tidak cukup dimaknai sebagai penggunaan teknologi atau penyediaan layanan secara elektronik. Transformasi tersebut mencakup perubahan proses organisasi, budaya kerja, pola hubungan dengan masyarakat, serta cara pemerintah menciptakan nilai pelayanan. Sejalan dengan pandangan tersebut, Vial (2019) menempatkan transformasi digital sebagai proses perubahan organisasi yang dipicu oleh teknologi digital dan memerlukan respons strategis terhadap perubahan struktur, proses, serta hambatan internal organisasi.

Dalam konteks Desa Brani Kulon, penggunaan perangkat digital telah menghasilkan manfaat awal berupa pengelolaan administrasi yang lebih tertib dan kemudahan dalam mendukung proses pelayanan. Akan tetapi, manfaat tersebut belum secara otomatis menghasilkan perubahan mendasar pada keseluruhan mekanisme pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat hanya dinilai dari keberadaan perangkat dan aplikasi, melainkan juga dari sejauh mana teknologi tersebut terintegrasi dalam prosedur kerja dan mampu memperbaiki pengalaman masyarakat ketika memperoleh pelayanan.

Dengan demikian, transformasi digital di tingkat desa perlu dipahami sebagai agenda pengembangan kapasitas organisasi, bukan sekadar pengadaan teknologi. Pemerintah desa perlu memastikan bahwa pemanfaatan teknologi diikuti penyesuaian prosedur, pembagian tanggung jawab, pengelolaan data, dan orientasi pelayanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kapasitas dan Kesiapan Digital Desa

Belum optimalnya penerapan transformasi digital di Desa Brani Kulon menunjukkan bahwa kesiapan teknologi dan kapasitas organisasi merupakan dua aspek

yang saling berkaitan. Ketersediaan infrastruktur menjadi prasyarat bagi keberlangsungan sistem digital, sedangkan kemampuan aparatur menentukan sejauh mana teknologi dapat dimanfaatkan dalam pekerjaan pemerintahan. Artinya, investasi teknologi tidak akan memberikan hasil maksimal apabila tidak diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia dan dukungan organisasi.

Temuan ini relevan dengan penelitian Sihotang et al. (2023) mengenai adopsi sistem informasi desa di Indonesia. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa penerapan sistem informasi desa dipengaruhi oleh faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan. Selain kemudahan penggunaan serta manfaat sistem, beban kerja aparatur, interoperabilitas sistem, dukungan pemerintah daerah, dan keterlibatan pihak eksternal turut memengaruhi keberlanjutan adopsi teknologi. Dengan demikian, persoalan transformasi digital tidak dapat dipandang semata-mata sebagai persoalan teknis.

Jika dikaitkan dengan kondisi Desa Brani Kulon, keterbatasan jaringan dan perangkat merupakan persoalan pada dimensi teknologi, sedangkan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem mencerminkan kesiapan organisasi. Adapun variasi kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital menunjukkan adanya faktor lingkungan pengguna yang perlu diperhatikan. Ketiga aspek tersebut membentuk keterkaitan yang menentukan efektivitas penerapan teknologi dalam pelayanan desa.

Implikasinya, pemerintah desa perlu mengembangkan pendekatan penguatan kapasitas secara bertahap. Peningkatan kompetensi aparatur sebaiknya tidak berhenti pada pelatihan pengoperasian aplikasi, tetapi mencakup kemampuan mengelola data, menyelesaikan permasalahan teknis dasar, menjaga ketepatan informasi, dan menggunakan teknologi untuk memperbaiki proses pelayanan. Pada saat yang sama, dukungan pemerintah daerah diperlukan untuk memperkuat infrastruktur dan memastikan sistem yang digunakan dapat beroperasi secara berkelanjutan.

Perspektif Lindquist (2022) juga relevan untuk menjelaskan bahwa teknologi digital bukanlah tujuan akhir reformasi sektor publik. Teknologi merupakan instrumen yang dapat memperkuat berbagai nilai pemerintahan, termasuk efisiensi, kolaborasi, responsivitas, dan orientasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di Desa Brani Kulon perlu dilihat dari kemampuan organisasi mengubah pemanfaatan teknologi menjadi perbaikan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan.

Transformasi Digital dan Kualitas Pelayanan

Hubungan antara transformasi digital dan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan dukungan terhadap proses pelayanan, tetapi tidak secara otomatis menjamin peningkatan kualitas pada seluruh aspek. Pemanfaatan sistem digital membantu pengelolaan administrasi dan membuka peluang kemudahan akses, sementara konsistensi waktu pelayanan, keterbukaan informasi, dan kejelasan prosedur tetap membutuhkan pengelolaan pelayanan yang baik.

Untuk memahami kondisi tersebut, kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kerangka ini membantu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pada dimensi reliability, konsistensi penyelesaian pelayanan menjadi perhatian penting. Pemanfaatan teknologi seharusnya mendukung ketepatan proses dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual. Namun, apabila sistem digital belum didukung

infrastruktur yang stabil dan kompetensi aparatur yang memadai, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara konsisten. Dengan demikian, keandalan pelayanan membutuhkan kesesuaian antara sistem teknologi, prosedur kerja, dan kemampuan petugas.

Pada dimensi responsiveness, penggunaan teknologi berpotensi mempercepat respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, kecepatan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, melainkan juga oleh kemampuan petugas merespons pertanyaan, memberikan informasi, dan menangani kendala yang dihadapi pengguna. Oleh sebab itu, pelayanan digital tetap membutuhkan interaksi aparatur yang komunikatif dan tanggap.

Selanjutnya, dimensi assurance berkaitan dengan kepastian dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Dalam konteks ini, transparansi prosedur, kejelasan persyaratan, serta kepastian proses menjadi unsur penting. Teknologi dapat mendukung penyampaian informasi secara lebih terbuka, tetapi manfaat tersebut bergantung pada konsistensi informasi yang disediakan dan kemudahan masyarakat dalam mengaksesnya.

Pada dimensi empathy, kualitas pelayanan tercermin dari perhatian aparatur terhadap perbedaan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Tidak semua warga memiliki tingkat literasi digital yang sama. Karena itu, penerapan pelayanan berbasis teknologi tidak seharusnya menghilangkan pilihan pelayanan langsung, terutama bagi masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses sistem digital. Pendekatan pelayanan yang inklusif diperlukan agar transformasi digital tidak menciptakan hambatan baru bagi kelompok masyarakat tertentu.

Sementara itu, dimensi tangibles berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan. Dalam konteks pelayanan digital, perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya merupakan bagian dari lingkungan pelayanan yang memengaruhi pengalaman pengguna. Keterbatasan sarana tersebut dapat mengurangi efektivitas pemanfaatan teknologi meskipun aparatur telah memiliki kemauan untuk menggunakannya.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, kualitas pelayanan publik di Desa Brani Kulon perlu dipahami secara menyeluruh. Penggunaan teknologi merupakan salah satu instrumen peningkatan pelayanan, tetapi tidak dapat menggantikan prinsip kejelasan prosedur, kepastian waktu, responsivitas, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital yang berorientasi pada kualitas pelayanan harus menempatkan teknologi sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, bukan sekadar mengubah media administrasi dari manual menjadi elektronik.

Implikasi Pengembangan Pelayanan Desa

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pengembangan pelayanan digital di Desa Brani Kulon memerlukan pendekatan yang mengintegrasikan pembenahan teknologi, kapasitas aparatur, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan tersebut sebaiknya dilakukan secara bertahap berdasarkan kebutuhan dan kemampuan organisasi desa, sehingga penerapan teknologi tidak berhenti pada penggunaan aplikasi, tetapi menghasilkan perubahan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pertama, pemerintah desa perlu memperkuat infrastruktur dan memastikan ketersediaan perangkat yang mendukung keberlangsungan pelayanan digital. Kedua, peningkatan kapasitas aparatur perlu diarahkan pada penguasaan teknologi sekaligus kemampuan mengelola proses pelayanan secara efektif. Ketiga, penyampaian informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan perlu diperbaiki melalui media digital maupun saluran komunikasi langsung. Keempat, masyarakat perlu memperoleh

pendampingan agar dapat memanfaatkan layanan digital tanpa mengabaikan akses pelayanan konvensional.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa hubungan antara transformasi digital dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa bersifat saling terkait, tetapi tidak otomatis. Teknologi menyediakan peluang untuk memperbaiki proses administrasi dan akses pelayanan, sedangkan kapasitas organisasi dan orientasi pelayanan menentukan sejauh mana peluang tersebut dapat diwujudkan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi atau perangkat teknologi, tetapi perlu dinilai berdasarkan konsistensi proses, keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Temuan ini memberikan penekanan bahwa agenda transformasi digital pemerintahan desa perlu bergerak dari orientasi penggunaan teknologi menuju orientasi penciptaan nilai pelayanan publik. Dengan pendekatan tersebut, digitalisasi tidak hanya menjadi simbol modernisasi administrasi, tetapi menjadi instrumen perbaikan tata kelola yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Brani Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo, telah mulai diterapkan melalui penggunaan sistem administrasi berbasis komputer dan aplikasi pelayanan desa. Pemanfaatan teknologi tersebut memberikan dukungan terhadap pengelolaan administrasi yang lebih tertib serta membuka peluang peningkatan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya menghasilkan perubahan menyeluruh dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik. Belum optimalnya transformasi digital dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet, ketersediaan perangkat pendukung, serta kapasitas aparatur dan literasi digital masyarakat yang belum merata. Kondisi tersebut turut memengaruhi kualitas pelayanan, terutama dalam aspek konsistensi waktu penyelesaian, transparansi prosedur, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan telah menunjukkan beberapa aspek positif, tetapi masih memerlukan penguatan pada keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, transformasi digital di Desa Brani Kulon perlu diarahkan pada penguatan kapasitas organisasi, peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan infrastruktur, serta penyediaan informasi pelayanan yang transparan dan mudah diakses. Transformasi digital hendaknya tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas pengalaman dan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

REFERENSI

Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.

Lindquist, E. A. (2022). The digital era and public sector reforms: Transformation or new tools for competing values? Canadian Public Administration, 65(3), 547–568. https://doi.org/10.1111/capa.12493

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring

consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80003-4

Sihotang, D. M., Purwandari, B., Eitiveni, I., Putri, M. F., & Hidayanto, A. N. (2023). Factors influencing village information systems adoption in Indonesia: A qualitative study. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 89(5), Article e12271. https://doi.org/10.1002/isd2.12271

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003