

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu

Silvia Agatha¹, Rijalul Fikri²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* silviaagatha@student.uir.ac.id

Abstrak

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik merupakan bentuk inovasi agar berjalannya fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan harapan dapat memberi kepuasan, kemudahan serta mendorong pembangunan secara efektif, efisien dan optimal. Gap dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan aplikasi Anjungan Mandiri Digides di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Metode penelitian ini ialah kualitatif dengan analisis deskriptif. Pemenuhan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi Anjungan Mandiri Digides terhadap masyarakat sudah cukup baik. Berdasarkan indikator *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, semua sudah dirasakan baik oleh masyarakat. Namun, hal yang perlu menjadi catatan adalah perlu adanya pelatihan dan sosialisasi penggunaan aplikasi agar manfaat adanya aplikasi akan lebih optimal.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Digital Desa, Kualitas Pelayanan

Abstract

The utilization of technology in public services is a form of innovation so that the function of government services to the community is carried out with the hope of providing satisfaction, convenience and encouraging development effectively, efficiently and optimally. The gap in this study with previous research is an assessment of the quality of service of the Anjungan Mandiri Digides application at the Pandau Jaya Village Office, Siak Hulu District. The indicators used in this study are *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. This research method is qualitative with descriptive analysis. Data fulfillment in this study was carried out by observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the quality of service in using the Anjungan Mandiri Digides application to the community is very good. Based on the indicators of *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, all have been felt well by the community. However, what needs to be noted is the need for training and socialization of the use of applications so that the benefits of applications will be more optimal.

Keywords: Public Service, Digital Village, Service Quality

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang terdiri dari daerah- daerah maupun wilayah yang meliputi provinsi, kota/kabupaten dan desa. Negara Republik Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Maka negara memberikan kekuasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mengatur urusannya sendiri bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah dengan mempertahankan prinsip demokrasi.

Menurut Ndraha (2015) pemerintah adalah organisasi yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara (Munaf. 2016;47).

Di era globalisasi saat ini, kemandirian dan daya saing daerah sangat penting untuk keberhasilan pemerintah daerah. Daerah yang mandiri dan bersaing tentu akan lebih mampu mengatasi globalisasi dan pengaruh luar. Untuk meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah, penyelenggara pemerintahan harus melakukan inovasi. Salah satu masalah utama di Indonesia, terutama di daerah pedesaan adalah pembangunan. Karena kurangnya perhatian pemerintah dan masyarakat desa terutama di daerah terpencil sangat tidak siap untuk pembangunan.

Desa ialah pemerintahan tingkat terendah, memainkan peran penting dalam stabilitas dan pertumbuhan negara. Desa adalah kelompok masyarakat hukum dengan batas wilayah yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat lokal berdasarkan sejarah dan adat istiadat lokal yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Secara kelembagaan, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dibentuk untuk mewujudkan demokrasi di desa. sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, badan ini bertindak sebagai badan pembuat kebijakan dan pengawas pelaksanaan kebijakan desa. Dalam Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ada kebijakan untuk dana Desa dan inovasi Desa meningkat.

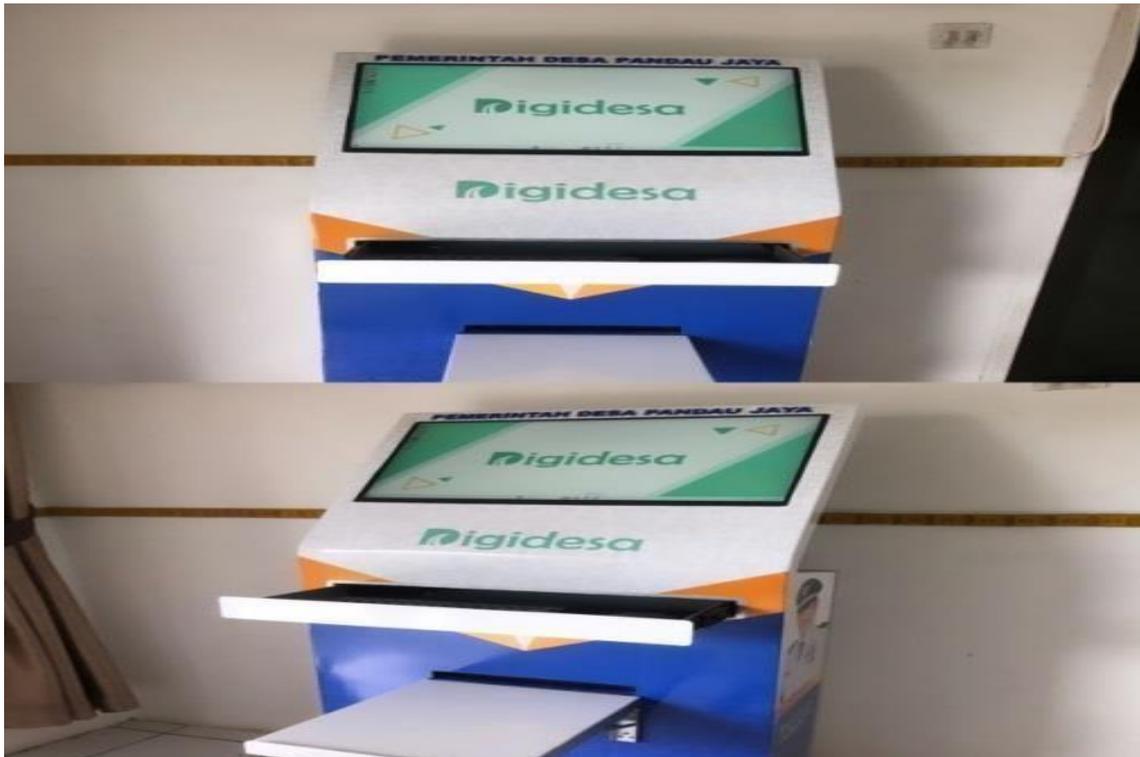
Dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang mengatur tugas dan dana desa, setiap desa di Indonesia dapat memanfaatkan potensinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan desa. Peran desa sangatlah penting mengingat desa menjadi tumpuan bagi pembangunan nasional dan keberhasilan desa akan menjadi dorongan bagi keberhasilan ekonomi sosial. Desa perlu dikembangkan menuju desa cerdas untuk mewujudkan Indonesia yang maju di masa depan, desa-desa perlu punya kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Salah satu desa yang telah melaksanakan pelayanan publik berbasis digital desa adalah pemerintah desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Komitmen Pemerintah desa Pandau Jaya menjadi faktor pendorong untuk memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah desa Pandau Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan publik harus menjadi prioritas utama. Pelayanan

publik menggunakan E- government di desa Pandau Jaya dibidang Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu program Digital Desa.

Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (dalam Salsabila, Rahayu dan Kuncoro, 2021:4) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Gambar 1.
Aplikasi pelayanan mandiri digital desa



Sumber : Kantor Desa Pandau Jaya, 2023

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa, Permendagri Nomor 47 tentang Administrasi Desa merupakan dasar hukum untuk penerapan aplikasi digital desa. Digital Desa merupakan layanan digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam pelayanan publik dan percepatan pengembangan perekonomian. Aplikasi pelayanan Digital berbasis mobile di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Launching pada tanggal 9 September 2023 yang dipimpin langsung kepala desa Pandau Jaya Bapak Firdaus Roza dan juga dihadiri kepala dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kampar beserta beberapa perangkat desa seperti kepala KUA, ketua RT/RW dan perangkat lainnya. Digital Desa adalah sebuah inovasi dapat membantu pemerintah dalam melakukan kegiatan persuratan di Desa. Produk inovasi dari Digital Desa adalah anjungan mandiri (Andi Smart) yang memiliki perangkat lunak yang sudah terintegrasi dengan aplikasi Digital Desa sehingga masyarakat desa yang memiliki aplikasi tersebut dapat melakukan request persuratan dan mencetak surat langsung di kantor desa melalui Andi Smart tersebut. Anjungan mandiri digides memiliki beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh Masyarakat desa dan staf desa. Fitur-Fitur yang ada di Aplikasi Digides adalah sebagai berikut :

1. Layanan Administrasi
2. Layanan Pengaduan.
3. Informasi Dan Berita Desa.
4. Pasar Digital.
5. Data Potensi Desa.

Selanjutnya desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu menggunakan aplikasi Digital Desa karena sudah dapat predikat dari kementerian desa sebagai desa cerdas dan sekaligus sudah ditunjuk oleh kader digital, ditambah lagi setelah itu terbit juga edaran dari kementerian untuk peningkatan penggunaan pelayanan administrasi di desa dengan berbasis online dengan menggunakan pihak ketiga yaitu digidesa, Maka pemerintahan desa dengan Badan Permusyawaratan Desa juga menyepakati untuk penggunaan digidesa tersebut, sampai sekarangpun dari perawatan sampai pengembangan sistem aplikasinya tetap evaluasi dengan pihak ketiga.

Manfaat pelayanan pemerintah desa berbasis mobile yaitu :

1. Memudahkan masyarakat desa untuk mengetahui informasi terkait layanan pemerintahan desa dan perkembangan desa.
2. Memudahkan masyarakat desa untuk mendapatkan layanan administrasi secara cepat dan akurat.
3. Membantu pemerintah desa dalam efisiensi biaya dan waktu layanan.
4. Memudahkan pemerintah desa dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Tujuan pelayanan pemerintah desa berbasis mobile adalah :

1. Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik, yaitu transparan, efektif, efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembaharuan data pribadi.
3. Mendorong partisipasi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan.
4. Meningkatkan perekonomian masyarakat.

Jadi, Digital Desa ini bisa melalui aplikasi langsung dari android dan bisa langsung datang ke kantor desa melalui anjungan mandiri Digides. Sebab di kantor desa Pandau Jaya sekarang memiliki Mesin Anjungan Pelayanan Mandiri yang akan membantu dalam semua urusan administrasi yang berkaitan dengan desa. Pemerintah Desa yang biasanya menggunakan metode tradisional untuk membuat surat, di mana pemohon mengisi formulir dan mengajukan surat secara langsung ke kantor desa. Sekarang masyarakat tidak perlu mengisi formulir lagi, cukup membawa kartu tanda penduduk masyarakat bisa dengan sendiri menggunakan mesin anjungan mandiri tersebut. Dengan adanya aplikasi anjungan pelayanan mandiri tersebut, pemerintah desa Pandau Jaya dapat terbantu dalam administrasi yang berkaitan dengan desa.

Tabel 1.

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Sumber Daya Manusia (SDM)	Jumlah	Satuan
1.	Lulusan SD/MI	2.916	Orang
2.	Lulusan SLTP/MTS	2.811	Orang
3.	Lulusan SLTA/MA	12.188	Orang
4.	S1/Diploma	1887	Orang

Sumber Data : Olahan Penulis, 2023

Dari tabel di atas menunjukkan berapa jumlah SDM desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu berdasarkan tingkat pendidikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengelola berbagai layanan yang bergantung pada teknologi informasi agar program desa digital dapat dilaksanakan dengan baik. Masyarakat desa mungkin belum terbiasa menggunakan internet dan teknologi modern, dapat dilihat dari tabel di atas karena rendahnya tingkat pendidikan sumber daya manusia. Agar program digital desa ini dapat berjalan dengan baik, pemerintah desa harus fokus pada investasi dalam pendidikan dan pelatihan dalam menggunakan teknologi dan sumber daya manusia dapat membantu mengembangkan dan meningkatkan keterampilan dalam menggunakan teknologi seperti literasi teknologi. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak serta merta berjalan sesuai dengan tujuannya, terdapat faktor penghambat yang menjadi acuan para penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor penghambat dalam berjalannya pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi pelayanan Mandiri Digides pada Desa Pandau Jaya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mesin anjungan mandiri dalam pelayanan di desa Pandau Jaya yang dapat menghambat penggunaan mesin tersebut.

Tabel 2

Data perbandingan antara pelayanan online dan offline di kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu

No	Jenis pelayanan	Tahun 2023	Tahun 2024	Jumlah
1	Online	475	6	481 surat
2	Offline	818	554	1372 surat

Sumber: Kantor Desa Pandau Jaya, 2024

Kemudian dapat dilihat dari tabel di atas perbandingannya lebih banyak yang menggunakan pelayanan offline dikarenakan awal launching masih adanya kendala yang dilalui seperti maintenance atau memperbaiki dan melakukan penyesuaian, perubahan tanda tangan elektronik kepala desa serta penyempurnaan database kependudukan pada mesin anjungan mandiri digital desa tersebut. Selain itu juga penulis mengamati tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Pandau Jaya terkait dengan penggunaan mesin anjungan mandiri ini sehingga menghambat kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai Digital Desa. Dari uraian serta yang melatar belakangi maka penulis merangkum fenomena- fenomena yang terjadi di dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mesin anjungan mandiri dalam pelayanan di desa Pandau Jaya yang dapat menghambat penggunaan mesin tersebut.
2. Tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Pandau Jaya terkait dengan penggunaan mesin anjungan mandiri ini sehingga menghambat kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2019) Penelitian Kualitatif merupakan proses penelitian yang dilakukan secara naturalistik dari sumber informan didukung oleh gambar serta latar setting yang alamiah.

Penelitian Kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (dalam Albi,2018). Penelitian ini mendapatkan hasil informasi dari beberapa orang yang dijadikan informan dan key informan sebagai subjek yaitu Kepala desa, Sekretaris desa, Kasi pemerintahan, Kasi pelayanan, Kaur perencanaan dan masyarakat desa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:46) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki lima (5) elemen sukses yang harus dimiliki dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/tanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati).

1. *Tangible* (Berwujud)

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2016) bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dalam melakukan pelayanan tentu saja dibutuhkan adanya fasilitas yang dapat digunakan dalam melakukan pelayanan publik. Fasilitas yang mendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa dapat memberikan dorongan kepada pegawai dan juga masyarakat untuk lebih maju dalam menggunakan teknologi. Kemudian dengan menggunakan digital desa dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan dan untuk membantu tugas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa fasilitas sudah disediakan oleh pemerintah. maka dari itu dengan adanya fasilitas pelayanan atau mesin anjungan mandiri digital desa ini dapat membantu masyarakat dan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dikarenakan masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan. Walaupun masih ada masyarakat yang belum bisa menggunakannya tetapi pegawai akan berusaha mendampingi agar masyarakat juga merasakan teknologi yang canggih di zaman sekarang ini. Digital desa akan berjalan dengan baik karena fasilitas yang sudah disediakan oleh pemerintah. Jadi masyarakat tinggal menggunakan, meneruskan dan menjaga agar fasilitas tersebut terus berjalan dengan baik.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, bahwa berdasarkan teori diatas ternyata pemerintah desa telah menyediakan fasilitas pelayanan berupa aplikasi digital desa. Maka dari itu masyarakat harus menggunakan, meneruskan dan menjaga agar fasilitas tersebut terus berjalan dengan baik. Jadi ternyata indikator *tangible* atau bukti fisik ini telah diterapkan oleh pemerintah desa Pandau Jaya dengan menyediakan mesin anjungan mandiri digital desa. Namun yang menjadi penghambatnya ialah kondisi Sumber Daya Manusia yang rendah akan pemahaman dalam menggunakan mesin anjungan tersebut yang berakibat mesin tersebut tidak digunakan. Maka dari itu Pemerintah Desa Pandau Jaya seharusnya melakukan pelatihan dan pendampingan untuk menggunakan digital desa ini agar bermanfaat bagi masyarakat desa. Pelatihan khusus ini penting agar seluruh warga, termasuk generasi yang lebih tua, dapat merasa nyaman dan terlibat dengan adanya digital desa. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas hidup dan mengakses layanan yang lebih baik.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan/pemohon terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan dan sikap simpatik. Kecepatan adalah kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa dengan kemampuan masyarakat menggunakan mesin anjungan mandiri masih ada yang didampingi sama pegawai untuk orang tua atau yang gagap teknologi. Sedangkan untuk yang masih muda atau yang paham menggunakan teknologi masyarakat sudah bisa secara mandiri tanpa didampingi oleh pegawai kantor desa.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, bahwa berdasarkan teori diatas menurut Kotler (2001) Kehandalan atau *reability* adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Dapat dikatakan bahwa pemerintah desa dapat diandalkan dalam melayani masyarakat desa Pandau Jaya. Tetapi mengenai kemampuan masyarakat yang gagap dalam menggunakan teknologi menjadi penghambat dalam menerapkan aplikasi digital desa ini.

3. Responsiveness (Respon/Tanggapan)

Responsivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat menggunakan digital desa pegawai tentu saja bersedia. Sebab masyarakat dapat meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa yang ada di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, bahwa berdasarkan teori diatas seharusnya pemerintah desa melakukan pelatihan untuk masyarakat dalam menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa agar fasilitas yang telah ada dapat bermanfaat dengan baik. Menurut Kotler dan Keller (2012:374) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Jadi ternyata indikator ini tidak diterapkan oleh pemerintah desa karena pemerintah desa yang tidak ada keinginan untuk mendampingi dan mengajarkan masyarakat menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa tersebut. Maka dari itu masyarakat lebih memilih pelayanan secara fisik langsung atau *offline* yang dapat menghabiskan waktu terlalu lama.

4. Assurance (Jaminan)

Menurut Tjiptono (2014:282) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa untuk keamanan data dari aplikasi digital desa, pemerintah desa berkoordinasi langsung dengan kominfo sebagai fasilitator. Jadi untuk keamanan data sistem elektronik digital desa sebelum aplikasi diterapkan di desa Pandau Jaya, aplikasi tersebut diuji oleh BSRE dan kemudian bisa dikatakan layak digunakan.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, Maka dari itu dapat dikatakan Pemerintah desa Pandau Jaya telah menjamin untuk keamanan data berdasarkan peraturan presiden Nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Tetapi untuk jaminan tepat waktu belum terlaksana dengan baik dikarenakan pemerintah desa yang tidak mendampingi masyarakat dalam menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa

tersebut dan masyarakat yang tidak ada kemauan untuk menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa tersebut. Seharusnya dengan adanya digital desa ini lebih efisien waktu dan masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu lama dalam melakukan pelayanan administrasi.

5. *Emphaty* (Empati)

Menurut Goleman (dalam Nugraha dkk, 2017: 71) empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui terkait dengan sopan santun, perhatian dan keramahan yang telah diberikan pegawai masyarakat sudah merasa cukup baik dan dapat dipercaya. Kemudian pegawai telah memberikan pelayanan terbaik dengan menggunakan kata-kata yang sopan santun, berperilaku sopan, ramah saat melayani masyarakat, menggunakan pakaian yang rapi dan menghormati masyarakat desa sebagai penerima pelayanan. Maka dari itu masyarakat sudah merasa cukup puas dalam menerima pelayanan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Namun melalui hasil observasi yang penulis lakukan tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Pandau Jaya terkait dengan penggunaan mesin anjungan mandiri ini dapat menghambat kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa. Meskipun desa Pandau Jaya telah meluncurkan aplikasi Digidesa dan menyediakan mesin anjungan pelayanan mandiri, keberhasilan program ini bergantung pada kesadaran masyarakat yang harus diwujudkan melalui sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan. Tanpa sosialisasi yang memadai, masyarakat mungkin tidak menyadari manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh mesin anjungan mandiri, sehingga mereka tidak akan menggunakan layanan ini secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah desa seharusnya melakukan pelatihan dan pendampingan yang komprehensif untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini dengan sebaik-baiknya. Pemerintah desa perlu membentuk tim khusus yang bertugas untuk melakukan sosialisasi tentang digital desa ini. Tim ini dapat terdiri dari masyarakat yang mempunyai kemampuan dalam bidang teknologi yang dapat membantu dalam proses sosialisasi dan pelatihan seperti milenial dikarenakan milenial cenderung lebih stabil secara finansial dan lebih suka menggunakan alat teknologi modern.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, bahwa ternyata pemerintah desa telah menyediakan fasilitas pelayanan berupa aplikasi digital desa. Maka dari itu masyarakat harus menggunakan, meneruskan dan menjaga agar fasilitas tersebut terus berjalan dengan baik. Namun yang menjadi masalahnya ialah kondisi Sumber Daya Manusia yang rendah akan pemahaman dalam menggunakan mesin anjungan tersebut yang berakibat mesin tersebut tidak digunakan. Maka dari itu Pemerintah Desa Pandau Jaya seharusnya melakukan pelatihan dan pendampingan untuk menggunakan digital desa ini agar bermanfaat bagi masyarakat desa. Pelatihan khusus ini penting agar seluruh warga, termasuk generasi yang lebih tua, dapat merasa nyaman dan terlibat dengan adanya digital desa. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas hidup dan mengakses layanan yang lebih baik.

Selanjutnya melalui hasil observasi yang penulis lakukan di kantor desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu, bahwa penulis melihat pemerintah desa tidak melakukan sosialisasi terkait dengan penggunaan mesin anjungan mandiri ini dapat menghambat kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan mesin anjungan mandiri digital

desa. Meskipun desa Pandau Jaya telah meluncurkan aplikasi Digidesa dan menyediakan mesin anjungan pelayanan mandiri, keberhasilan program ini bergantung pada kesadaran masyarakat yang harus diwujudkan melalui sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan. Tanpa sosialisasi yang memadai, masyarakat mungkin tidak menyadari manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh mesin anjungan mandiri, sehingga mereka tidak akan menggunakan layanan ini secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah desa seharusnya melakukan pelatihan dan pendampingan yang komprehensif untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini dengan sebaik-baiknya. Pemerintah desa perlu membentuk tim khusus yang bertugas untuk melakukan sosialisasi tentang digital desa ini. Tim ini dapat terdiri dari masyarakat yang mempunyai kemampuan dalam bidang teknologi yang dapat membantu dalam proses sosialisasi dan pelatihan seperti milenial dikarenakan milenial cenderung lebih stabil secara finansial dan lebih suka menggunakan alat teknologi modern.

Adapun saran untuk yang dapat penulis berikan kepada pemerintah desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu yang pertama, Disarankan kepada pemerintah desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu sebaiknya masyarakat melakukan pelatihan menggunakan mesin anjungan mandiri digital desa agar masyarakat paham dalam menggunakan mesin anjungan mandiri tersebut. Kedua, Disarankan kepada pemerintah desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu sebaiknya pemerintah desa melakukan sosialisasi agar masyarakat mengerti tentang manfaat dan kegunaan mesin anjungan mandiri digital desa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah, J. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Lupiyoadi & Hamdani (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Salsabila, S., Rahayu, I., dan Kuncoro, D. (2021). *Penerapan Good Governance pada Kualitas Pelayanan Publik (Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin)*. Uniska Banjarmasin.

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.