

Tantangan Dan Peluang Layanan Berbasis Digital Di Desa Tambelang Kecamatan Touluaan Selatan

Jericho Danga Pombengi¹, Joyce Jacinta Rares², Jelita Manoppo³, Kezia Pondaag⁴,
Elsa Waruis⁵, Gilbert Sambur⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sam Ratulangi

richo_pombengi@unsrat.ac.id, joy.rares09@gmail.com, jelitamanoppo081@student.unsrat.ac.id,
keziapondaag081@student.unsrat.ac.id, elsawaruiss241@gmail.com, gilbertsambur10@gmail.com

Corresponding author: elitamanoppo081@student.unsrat.ac.id

Submitted: 01/05/2026; Revised: 19/06/2026; Published: 01/07/2026

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v9i2.493>

Abstract

This research analyzes the obstacles and potential for the deployment of digitalized public services in Tambelang Village, South Touluaan District. A qualitative descriptive method was used, with data collected through interviews, observation, and documentation. Participants were selected purposive sampling from village officials and community members involved in public service delivery. The analysis refers to Indrajit's (2016) digital governance theory, which consists of three main dimensions: capacity, support, and value. The results indicate that digital service implementation in this village has not yet run optimally. The main obstacle is the lack of adequate infrastructure, particularly the absence of a stable internet network and frequent power outages that prevent communities from accessing digital services. In addition, low digital literacy among residents and limited technical skills of village staff cause manual methods to remain dominant in daily administrative practices. From the support dimension, policy commitment, training programs, and public socialization are still insufficient, even though village officials have shown a willingness to adopt digital systems. From the value dimension, digital services have great potential to accelerate administrative processes, expand public information access, and improve governance transparency. However, these benefits have not been fully realized due to existing infrastructure limitations. This study concludes that digital transformation in this village must be carried out gradually through infrastructure improvement, human resource development, and coordinated commitment from all stakeholders.

Keywords: Digital Governance, Digital Services, Public Service, Capacity, Support, Value

Abstrak

Penelitian ini menganalisis hambatan dan potensi dalam penerapan layanan publik yang berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif sampel dari kalangan aparat desa dan masyarakat yang terlibat dalam pelayanan publik. Analisis mengacu pada teori governansi digital Indrajit (2016) yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kapasitas, dukungan, dan nilai manfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital di desa ini belum berjalan secara optimal. Hambatan utama adalah kurangnya infrastruktur yang memadai, khususnya belum tersedianya jaringan internet yang stabil dan seringnya terjadi pemadaman listrik yang menghalangi masyarakat mengakses layanan digital. Selain itu, rendahnya literasi digital warga dan terbatasnya kemampuan teknis aparat desa menyebabkan metode manual masih mendominasi praktik administrasi sehari-hari. Dari dimensi dukungan, komitmen kebijakan, program pelatihan, dan sosialisasi kepada masyarakat masih belum memadai, meskipun aparat desa telah menunjukkan

kemauan untuk mengadopsi sistem digital. Dari dimensi nilai manfaat, layanan digital memiliki potensi besar untuk mempercepat proses administrasi, memperluas akses informasi publik, dan meningkatkan transparansi tata kelola pemerintahan desa. Namun, manfaat tersebut belum dapat dirasakan sepenuhnya akibat keterbatasan infrastruktur yang ada. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital di desa ini perlu dilakukan secara bertahap melalui perbaikan infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia, dan komitmen bersama dari seluruh pemangku kepentingan.

Kata kunci: Governansi Digital, Layanan Digital, Pelayanan Publik, Kapasitas, Dukungan, Nilai

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berlangsung secara masif dalam beberapa dekade terakhir telah membawa implikasi yang sangat fundamental bagi penyelenggaraan pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pemanfaatan TIK dalam sektor publik tidak lagi dipandang sebagai pilihan tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis yang menentukan kualitas tata kelola pemerintahan. Transformasi dari sistem administrasi konvensional yang bersifat manual menuju sistem berbasis digital memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Fenomena ini secara akademis dikenal sebagai *digital governance*, yakni suatu pendekatan strategis dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem penyelenggaraan layanan publik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan (Indrajit, 2006). Sedangkan, West (2005) menegaskan bahwa penerapan tata kelola digital pada hakikatnya merupakan upaya untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan warganya melalui keterbukaan informasi serta kemudahan akses terhadap layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Meskipun transformasi digital dalam sektor pemerintahan menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan, keberhasilannya tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi itu sendiri. Heeks (2006) mengingatkan bahwa kegagalan program digitalisasi pemerintahan kerap terjadi akibat adanya kesenjangan antara desain sistem yang direncanakan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan, yang disebutnya sebagai *design-reality gap*. Keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat setempat. Tanpa ketiga elemen pendukung tersebut, penerapan teknologi justru berpotensi menciptakan ketimpangan baru yang merugikan kelompok

masyarakat yang belum siap secara digital. Lebih lanjut menurut Van Dijk (2020) mengemukakan konsep *digital divide* yang menggambarkan kesenjangan akses dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital di antara berbagai kelompok masyarakat, yang menjadi tantangan serius dalam setiap upaya digitalisasi pemerintahan, khususnya di wilayah-wilayah yang secara infrastruktur masih tertinggal.

Di Indonesia, komitmen pemerintah dalam mendorong transformasi digital telah tertuang dalam berbagai regulasi dan kebijakan nasional, salah satunya melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengamanatkan seluruh jenjang pemerintahan untuk mengadopsi layanan berbasis digital. Upaya ini tidak hanya menysasar kementerian dan pemerintah daerah, tetapi juga mendorong penerapan *digital governance* hingga ke tingkat pemerintahan desa sebagai ujung tombak pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kehidupan masyarakat. Desa memiliki peran yang sangat strategis karena merupakan satuan pemerintahan terkecil yang secara langsung melayani kebutuhan administrasi warganya, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan sosial, hingga akses terhadap program-program pembangunan. Kehadiran layanan digital di tingkat desa diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, memperluas jangkauan informasi publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa. Castells (2010) menegaskan bahwa dalam era masyarakat berbasis jaringan, akses terhadap teknologi informasi merupakan faktor penentu perkembangan suatu wilayah, sehingga pemerataan digitalisasi hingga ke desa menjadi agenda pembangunan yang tidak dapat ditunda lagi.

Namun demikian, harapan digitalisasi layanan publik hingga ke tingkat desa menghadapi tantangan nyata yang tidak bisa diabaikan, terutama di wilayah-wilayah yang secara geografis terpencil dan masih kekurangan infrastruktur dasar. Desa Tambelang yang terletak di Kecamatan Touluaan Selatan, Kabupaten Minahasa Tenggara, Sulawesi Utara, merupakan salah satu contoh konkret dari kondisi tersebut. Wilayah ini belum didukung oleh jaringan internet yang stabil dan memadai; akses internet hanya tersedia melalui jaringan *Wi-Fi* yang keberlangsungannya sangat bergantung pada pasokan listrik yang sering tidak stabil. Kondisi ini mencerminkan kesenjangan infrastruktur yang cukup dalam antara desa-desa yang berada di wilayah perkotaan dengan yang berada di wilayah

terpencil, sebagaimana juga ditemukan dalam kajian Rantung (2025) yang mencatat bahwa indeks SPBE Kabupaten Minahasa, yang merupakan kabupaten induk dari Kecamatan Touluaan Selatan, hanya berada pada kategori rendah dengan pemanfaatan layanan digital masyarakat yang masih sangat minim. Keterbatasan ini menjadi latar belakang mendasar yang mendorong pentingnya kajian yang lebih mendalam mengenai hambatan dan peluang penerapan layanan berbasis digital di Desa Tambelang.

Selain masalah infrastruktur fisik, hambatan dalam penerapan layanan digital di Desa Tambelang juga bersumber dari rendahnya kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik di kalangan aparat pemerintah desa maupun masyarakat pada umumnya. Literasi digital yang masih terbatas membuat sebagian besar warga desa lebih memilih mekanisme pelayanan secara tatap muka dan manual yang sudah lama mereka kenal. Aparat desa sendiri, meskipun mulai mengenal penggunaan perangkat teknologi seperti komputer, belum mendapatkan pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengoperasikan sistem layanan digital secara efektif. Kondisi ini serupa dengan temuan Rumimpunu, Tampi, dan Londa (2021) dalam studinya tentang implementasi e-government di Kota Manado, yang mengidentifikasi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penghambat utama yang berdampak langsung pada kualitas transparansi informasi publik. Dari perspektif ini, jelaslah bahwa transformasi digital bukan sekadar persoalan pengadaan perangkat teknologi, melainkan juga mencakup upaya pembangunan kompetensi manusia yang mampu mengoperasikan, memanfaatkan, dan mengembangkan sistem layanan digital tersebut secara berkelanjutan.

Di balik berbagai keterbatasan yang ada, Desa Tambelang sesungguhnya menyimpan potensi besar untuk berkembang melalui penerapan layanan berbasis digital apabila hambatan-hambatan yang ada dapat diatasi secara terencana. Digitalisasi yang berjalan dengan baik berpotensi memangkas waktu dan birokrasi dalam proses administrasi desa, sehingga masyarakat tidak lagi harus meluangkan waktu dan tenaga yang besar hanya untuk mengurus surat-menyurat atau dokumen kependudukan. Selain efisiensi administratif, layanan digital juga dapat memperkuat transparansi pengelolaan anggaran dan program desa, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Peluang ini semakin relevan mengingat semakin

meningkatnya penggunaan telepon pintar di kalangan masyarakat pedesaan, yang dapat menjadi pintu masuk bagi adopsi layanan digital berbasis aplikasi mobile. Dengan demikian, meskipun kondisi infrastruktur saat ini masih terbatas, peluang transformasi digital di Desa Tambelang tetap terbuka lebar apabila didukung oleh kebijakan yang tepat, investasi infrastruktur yang memadai, dan program pemberdayaan digital yang berkelanjutan bagi seluruh elemen masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan kajian mengenai penerapan layanan digital di wilayah pedesaan dengan karakteristik infrastruktur yang masih terbatas. Secara spesifik, penelitian ini merumuskan masalah pokok yaitu bagaimana tantangan dan peluang penerapan layanan berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan, apabila ditinjau dari aspek kapasitas (*capacity*), dukungan (*support*), dan nilai/manfaat (*value*) sebagaimana yang dikemukakan oleh Indrajit (2016). Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam tantangan serta peluang yang dihadapi dalam penerapan layanan berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan. Pilihan kerangka teori Indrajit (2016) dipandang relevan karena ketiga dimensi yaitu kapasitas, dukungan, dan nilai/manfaat, secara komprehensif mencakup aspek teknis maupun non-teknis yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital di lapangan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan maupun dari sisi kebijakan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat membantu mengembangkan ilmu administrasi negara tentang digitalisasi desa, yang dimana topik ini yang masih jarang dibahas dibandingkan digitalisasi di tingkat kota. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mengkaji isu digitalisasi pemerintahan di wilayah pedesaan dengan karakteristik serupa, terutama di kawasan Indonesia Timur yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pemerintah desa Tambelang, pemerintah Kecamatan Touluaan Selatan, maupun Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara dalam merancang kebijakan dan program transformasi digital yang lebih tepat sasaran, kontekstual, dan berkelanjutan. Lebih jauh, penelitian ini juga dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi para pemangku kepentingan di tingkat provinsi dan nasional dalam menyusun strategi pemerataan infrastruktur digital yang memperhatikan karakteristik dan kebutuhan spesifik wilayah pedesaan terpencil di Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis tantangan dan peluang layanan berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan. Subjek penelitian terdiri dari aparat desa dan masyarakat yang terlibat dalam pelayanan publik.

Menggunakan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Pemilihan informan dalam penelitian ini juga dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelayanan di Desa Tambelang (Sugiyono, 2018).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori dari Richardus Eko Indrajit (2016) yang meliputi tiga indikator utama, yaitu kapasitas (kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia), *support* (dukungan kebijakan dan stakeholder), serta *value* (manfaat layanan digital bagi masyarakat). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kondisi nyata serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam penerapan layanan berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan, menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis digital belum berjalan secara optimal. Kondisi di lapangan memperlihatkan bahwa masih ada berbagai kendala yang dihadapi, terutama terkait infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia (SDM), serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk memahami hal ini secara lebih jelas, pembahasan ini menggunakan tiga aspek utama dari Indrajit (2016), yaitu kapasitas(*capacity*), dukungan(*support*), dan nilai/manfaat(*value*).

Kapasitas (*Capacity*)

Dari sisi kapasitas, kondisi di Desa Tambelang masih cukup terbatas. Hingga saat ini, desa belum memiliki jaringan internet yang stabil. Akses internet hanya bergantung pada *Wi-Fi* yang penggunaannya sangat tergantung pada listrik. Masalahnya, listrik di desa sering mengalami pemadaman, sehingga jaringan *Wi-Fi* juga ikut terputus. Akibatnya, layanan yang seharusnya bisa dilakukan secara digital menjadi terhambat atau bahkan tidak bisa dilakukan sama sekali.

Dalam temuan (Londa et al., 2021) yang mengkaji penerapan *e-government* di Kota Manado. Penelitian tersebut menemukan bahwa implementasi *e-government* di Kota Manado belum berjalan optimal karena keterbatasan infrastruktur yang belum memadai, kurangnya sumber daya manusia, serta minimnya anggaran yang dialokasikan. Apabila di Kota Manado yang merupakan ibu kota provinsi pun masih menghadapi persoalan kapasitas infrastruktur, maka kondisi yang lebih berat tentu wajar ditemukan di desa-desa yang secara geografis lebih terpencil seperti Desa Tambelang.

Selain itu, kemampuan sumber daya manusia juga masih perlu ditingkatkan. Aparat desa sebenarnya sudah mulai mengenal teknologi, seperti penggunaan komputer, tetapi belum didukung dengan pelatihan yang berkelanjutan. Di sisi lain, masyarakat masih lebih terbiasa menggunakan cara manual dalam mengurus administrasi. Hal ini terjadi karena belum semua masyarakat memiliki pemahaman atau keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Dan juga dalam penelitian (Sagai et al., 2018) menyimpulkan bahwa kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi merupakan salah satu variabel penentu keberhasilan layanan digital berbasis TIK di Kota Manado. Tanpa peningkatan literasi digital secara sistematis, potensi layanan digital tidak akan dapat dimaksimalkan oleh penggunanya.

Kondisi ini sejalan dengan konsep *digital divide* yang dikemukakan oleh Van Dijk (2020), yaitu kesenjangan yang terbentuk di antara kelompok masyarakat dalam hal akses fisik maupun kemampuan memanfaatkan teknologi. Desa Tambelang secara nyata mengalami dua lapisan kesenjangan digital sekaligus, yakni kesenjangan akses fisik akibat keterbatasan infrastruktur, serta kesenjangan kemampuan akibat rendahnya literasi digital di kalangan warga dan aparat desa.

Wawancara dengan Hukum Tua Desa Tambelang

“Kendala terbesar yang kami hadapi saat ini adalah jaringan internet yang belum stabil. Ketika listrik padam, akses Wi-Fi juga tidak bisa digunakan sehingga pelayanan yang memerlukan internet sering terhambat.” (Wawancara, Hukum Tua Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Perangkat Desa

“Kami sudah menggunakan komputer untuk beberapa pekerjaan administrasi, tetapi masih membutuhkan pelatihan lebih lanjut agar dapat mengoperasikan sistem pelayanan digital dengan baik.” (Wawancara, Perangkat Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Masyarakat

“Kalau mengurus surat, saya masih lebih suka datang langsung ke kantor desa karena belum terlalu mengerti cara menggunakan layanan digital.” (Wawancara, Warga Desa Tambelang, 22 April 2026).

Dukungan (*Support*)

Dari aspek dukungan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di Desa Tambelang masih belum mendapat dukungan yang maksimal. Baik dari sisi kebijakan, fasilitas, maupun pelatihan, masih terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan. Misalnya, belum adanya penyediaan jaringan internet yang memadai serta terbatasnya program pelatihan bagi aparat desa.

Dari hasil penelitian (Kolondam et al., 2020) mengenai implementasi program aplikasi SITASYA di Kota Manado. Penelitian tersebut menemukan bahwa meskipun program telah dirancang dan diluncurkan, implementasinya belum berjalan dengan baik karena hambatan pada aspek organisasi, interpretasi kebijakan, dan aplikasi di lapangan. Hal ini mempertegas bahwa ketersediaan program atau platform digital saja tidak cukup tanpa dibarengi dukungan kelembagaan yang solid dan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat.

Dari sisi masyarakat, penggunaan layanan digital juga masih rendah. Hal ini bukan karena masyarakat tidak mau, tetapi lebih karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman tentang manfaat layanan digital. Masyarakat belum sepenuhnya melihat bahwa layanan digital dapat mempermudah kehidupan mereka.

Namun demikian, ada hal positif yang ditemukan, yaitu adanya keinginan dari aparat desa untuk mulai menerapkan layanan berbasis digital. Ini menunjukkan bahwa sebenarnya sudah ada niat untuk berkembang, hanya saja masih membutuhkan dukungan yang lebih kuat agar dapat terlaksana dengan baik.

Denhardt (2015) dalam konsep *New Public Service* yang menegaskan bahwa pemerintah tidak hanya bertugas menyediakan layanan, tetapi juga harus aktif membangun dukungan sistemik agar layanan tersebut benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Digitalisasi yang tidak disertai dukungan kebijakan yang kuat, alokasi anggaran yang memadai, serta program sosialisasi yang masif, hanya akan menghasilkan transformasi yang bersifat semu dan tidak berkelanjutan.

Wawancara dengan Hukum Tua Desa Tambelang

“Pemerintah desa sebenarnya mendukung penerapan layanan digital, tetapi fasilitas yang tersedia masih terbatas dan belum ada program pelatihan yang rutin.” (Wawancara, Hukum Tua Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Perangkat Desa

“Kami berharap ada dukungan dari pemerintah daerah berupa peningkatan jaringan internet dan pelatihan penggunaan aplikasi pelayanan publik.” (Wawancara, Perangkat Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Masyarakat

“Kami belum banyak mendapatkan informasi tentang layanan digital desa, jadi sebagian besar masyarakat masih menggunakan cara yang lama.” (Wawancara, Warga Desa Tambelang, 22 April 2026).

Nilai/Manfaat (*Value*)

Jika dilihat dari manfaatnya, layanan berbasis digital sebenarnya memiliki potensi yang besar bagi Desa Tambelang. Layanan digital bisa membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah akses informasi, serta membuat pelayanan menjadi lebih transparan. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor desa untuk mengurus berbagai keperluan, sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga.

Namun, pada kenyataannya, manfaat ini belum dirasakan secara maksimal. Hal ini karena layanan digital belum bisa digunakan secara konsisten akibat keterbatasan

listrik dan internet. Akibatnya, masyarakat masih lebih memilih cara manual karena dianggap lebih pasti dan bisa dilakukan kapan saja.

West (2005) menegaskan bahwa *digital governance* yang berhasil adalah yang mampu meningkatkan transparansi pemerintahan dan memperluas aksesibilitas layanan bagi seluruh warga negara. Apabila manfaat-manfaat tersebut tidak dapat dirasakan secara konkret oleh masyarakat, maka tujuan utama dari digitalisasi layanan publik tidak akan tercapai. Castells (2010) menambahkan bahwa dalam masyarakat modern yang berbasis jaringan, wilayah yang tidak mampu mengintegrasikan dirinya dalam ekosistem informasi digital akan semakin tertinggal dalam arus pembangunan. Oleh karena itu, mewujudkan nilai nyata dari layanan digital bukan sekadar soal kenyamanan teknis, melainkan merupakan bagian penting dari strategi pembangunan desa yang inklusif dan berkeadilan.

Wawancara dengan Masyarakat

“Kalau layanan digital bisa berjalan dengan baik, tentu akan lebih mudah karena kami tidak perlu sering datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi.” (Wawancara, Warga Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Perangkat Desa

“Layanan digital dapat mempercepat pekerjaan kami dan memudahkan penyimpanan data masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.” (Wawancara, Perangkat Desa Tambelang, 22 April 2026).

Wawancara dengan Hukum Tua Desa Tambelang

“Ke depan kami berharap pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan transparansi dan memudahkan masyarakat memperoleh informasi dari pemerintah desa.” (Wawancara, Hukum Tua Desa Tambelang, 22 April 2026).

Pembahasan

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa kapasitas, dukungan, dan nilai saling berkaitan satu sama lain. Keterbatasan kapasitas, terutama pada infrastruktur, membuat dukungan terhadap layanan digital menjadi lemah. Akibatnya, manfaat dari layanan digital juga belum bisa dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat.

Sebaliknya, jika kapasitas dan dukungan dapat ditingkatkan, maka manfaat dari layanan digital akan lebih mudah dirasakan. Oleh karena itu, ketiga aspek ini harus diperhatikan secara bersamaan agar penerapan layanan berbasis digital dapat berjalan

dengan baik. Keterkaitan ini sejalan dengan pendapat Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa keberhasilan *e-government* hanya dapat dicapai apabila ketiga prinsip tersebut dipenuhi secara sinergis dan terpadu. Pendekatan parsial yang hanya berfokus pada salah satu dimensi tidak akan mampu menghasilkan perubahan yang berarti. Oleh karena itu, upaya pengembangan layanan digital di Desa Tambelang harus dirancang secara holistik, dengan memprioritaskan perbaikan infrastruktur sebagai fondasi, memperkuat ekosistem dukungan sebagai penopang, dan memastikan bahwa manfaat nyata dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai tujuan akhirnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan berbasis digital di Desa Tambelang tidak bisa dilakukan secara langsung, tetapi perlu dilakukan secara bertahap. Perbaikan infrastruktur, terutama jaringan internet dan listrik, menjadi langkah awal yang sangat penting. Selain itu, perlu adanya pelatihan bagi aparat desa serta sosialisasi kepada masyarakat agar lebih siap dalam menggunakan teknologi.

Dukungan dari pemerintah dan pihak terkait juga sangat dibutuhkan agar program digitalisasi dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah desa, masyarakat, dan pihak lain, maka layanan berbasis digital di Desa Tambelang memiliki peluang untuk berkembang di masa depan.

Secara keseluruhan, meskipun saat ini masih menghadapi banyak kendala, Desa Tambelang tetap memiliki peluang untuk mengembangkan layanan berbasis digital. Dengan langkah yang tepat dan dukungan yang cukup, layanan digital dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan berbasis digital di Desa Tambelang, Kecamatan Touluaan Selatan, masih belum berjalan dengan baik dan masih dalam tahap awal. Hal ini terutama disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur, seperti belum adanya jaringan internet yang stabil dan kondisi listrik yang sering padam. Karena *Wi-Fi* hanya bisa digunakan saat listrik menyala, maka layanan digital tidak bisa diakses secara terus-menerus.

Dari sisi kemampuan, aparat desa sebenarnya sudah mulai mengenal teknologi, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan. Sementara itu, masyarakat masih lebih

terbiasa menggunakan cara manual karena belum terbiasa dengan teknologi digital. Dari sisi dukungan, penerapan layanan digital juga masih belum maksimal, baik dari segi fasilitas, kebijakan, maupun sosialisasi kepada masyarakat.

Walaupun demikian, layanan berbasis digital sebenarnya memiliki manfaat yang besar, seperti mempermudah pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan keterbukaan informasi. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan karena kondisi yang ada belum mendukung.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital di Desa Tambelang masih menghadapi banyak kendala, tetapi tetap memiliki peluang untuk dikembangkan jika didukung oleh infrastruktur, kemampuan, dan dukungan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital* (Ed. 3). Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic government*. APTIKOM.
- Kapahang, S. E., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2020). Keterbukaan informasi publik pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(1), 1–15.
- Rantung, M. I. R., Abdussamad, Z., & Alhasni, R. A. (2025). Evaluasi kebijakan digitalisasi administrasi publik melalui pendekatan *human-centered governance* di Kabupaten Minahasa. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 103–111. <https://doi.org/10.30656/sawala.v13.i1.yj521h44>
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik: Studi kasus website resmi Pemerintah Kota Manado. *Agri-SosioEkonomi*, 17(2 MDK), 691–702. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.17.2MDK.2021.35437>
- Sagai, B. C. C., Rindengan, Y. D. Y., & Karouw, S. D. S. (2018). Analisa kepuasan masyarakat pengguna terhadap layanan aplikasi Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–8. <https://doi.org/10.35793/jti.13.4.2018.28104>

- Sangala, R. J., Lengkong, F. D. J., & Kolondam, H. F. (2020). Implementasi program aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (SITASYA) di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(96), 9–16.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- UNESCO Institute for Statistics. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO Institute for Statistics.
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.