

Evalusi Pelayanan Administrasi Digital di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Bogor

Ainun Syahriyyah

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung
ainunsyahriyyah531@gmail.com

Keywords:
public service,
digitalization,
subdistrict,
technology literacy,
online services

Abstract: *This research was conducted to find out the extent to which digital administration services in Tanjungsari District are running well. The method used is a qualitative approach, with interviews and observations of the digital media used. The research results show that digital services are still informational only and have not been fully utilized by the public. Some of the main obstacles found were the public's low understanding of technology, a lack of personnel capable of running the system, and an uneven internet network. Improvement efforts have begun, such as technical training. In conclusion, digital services at the subdistrict level still need system strengthening, officer training, and support from the government so that they can run more optimally and evenly.*

Kata Kunci:
layanan publik,
digitalisasi,
kecamatan, literasi
teknologi,
pelayanan online

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari sudah berjalan dengan baik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan wawancara dan pengamatan terhadap media digital yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital masih bersifat informasi saja dan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Beberapa hambatan utama yang ditemukan adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, kurangnya tenaga yang mampu menjalankan sistem, dan jaringan internet yang belum merata. Upaya perbaikan sudah mulai dilakukan seperti pelatihan teknis. Kesimpulannya, pelayanan digital di tingkat kecamatan masih butuh penguatan sistem, pelatihan petugas, dan dukungan dari pemerintah agar bisa berjalan lebih maksimal dan merata.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mentransformasi layanan administrasi publik menjadi berbasis digital. Digitalisasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan oleh masyarakat. Transformasi tersebut kini mulai terlihat di tingkat kecamatan, termasuk di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Bogor, yang telah menginisiasi pelayanan administrasi digital melalui website dan platform informasi desa.

Namun, belum semua layanan dapat diakses secara online. Kelompok masyarakat lanjut usia dan yang kurang aktif dengan teknologi masih memilih layanan langsung. Hal ini menandakan bahwa adopsi digitalisasi belum merata, baik dari sisi infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia (SDM), maupun literasi digital warga. Penelitian Fakhurrizi et al. (2023), serta Hamim et al., (2024) mengungkapkan bahwa rendahnya kapasitas aparatur dan kurangnya pelatihan menjadi kendala utama dalam pelayanan digital di daerah. Akan tetapi, kajian yang secara khusus mengevaluasi pelayanan administrasi digital di tingkat kecamatan masih sangat terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari, dengan fokus pada hambatan, kesiapan SDM dan infrastruktur, serta peran kelembagaan. Pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari dan apa saja kendala serta faktor pendukungnya. Penelitian ini penting dilakukan karena memberikan gambaran fakta dan saran kebijakan tentang cara membangun pelayanan publik digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Tinjauan Literatur

Pelayanan publik berbasis digital merupakan langkah pemerintah dalam reformasi birokrasi untuk memberikan layanan yang lebih efisien, terbuka, dan cepat menanggapi kebutuhan masyarakat. Konsep e-government menjadi acuan utama dalam proses ini, yang mencakup tahapan mulai dari penyediaan informasi hingga layanan interaktif yang terintegrasi antar instansi pemerintahan (Kennedy et al., 2024). Pelayanan publik digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga kesiapan aktor-aktor yang terlibat dalam implementasinya.

Keberhasilan pelayanan publik digital ditentukan oleh beberapa faktor penting, antara lain kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan tingkat literasi digital masyarakat. Sutalhis et al. (2024) menekankan bahwa literasi digital sangat memengaruhi keberhasilan penggunaan layanan, karena berkaitan langsung dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu, Moh. As'adi (2024) menekankan pentingnya pelatihan teknis dan

penguatan kelembagaan agar proses transformasi digital tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada kualitas layanan.

Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan tantangan implementasi layanan digital di tingkat desa. Rozikin et al. (2020) mengungkapkan bahwa lemahnya infrastruktur jaringan serta rendahnya partisipasi masyarakat menjadi hambatan utama. Sementara itu, Irfansyah (2022) menekankan bahwa kurangnya pelatihan terhadap perangkat desa menghambat inovasi pelayanan berbasis digital. Nastia (2024) juga menyatakan bahwa kolaborasi lintas instansi sangat penting untuk mendukung suksesnya layanan digital berbasis web.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, sebagian besar masih terfokus pada level desa atau kabupaten. Kajian yang secara khusus membahas implementasi layanan digital di tingkat kecamatan masih terbatas. Selain itu, pendekatan dalam penelitian sebelumnya cenderung memisahkan aspek teknologi, SDM, dan kelembagaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi secara menyeluruh implementasi pelayanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari, mencakup aspek pelaksanaan, tantangan yang dihadapi, serta dukungan kelembagaan dan teknis yang tersedia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menjelaskan secara rinci bagaimana pelayanan administrasi digital dijalankan di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Bogor. Pendekatan ini dipilih karena dapat membantu peneliti memahami kondisi nyata di lapangan melalui sudut pandang para pelaksana layanan, serta dilengkapi dengan data pendukung yang tersedia secara online.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara dan studi dokumentasi online. Wawancara dilakukan dengan satu informan, yaitu Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi PM) Kecamatan Tanjungsari, yang memiliki peran langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di wilayah tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi layanan digital, hambatan yang dihadapi, serta tanggapan masyarakat terhadap proses digitalisasi.

Selain itu, data sekunder diperoleh melalui penelusuran informasi dari berbagai sumber daring, seperti website resmi desa, portal kecamatan, dan berita lokal yang relevan. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat temuan lapangan dan memberikan gambaran kontekstual mengenai kondisi pelayanan digital.

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan: menyederhanakan data (reduksi data), menyusun data agar lebih mudah dipahami (penyajian data), dan menarik kesimpulan. Untuk menjaga keakuratan data, peneliti melakukan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dan data dari dokumen online guna memastikan informasi yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya.

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan (Kasi PM) dan observasi terhadap website kecamatan dan beberapa desa, ditemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik di wilayah ini masih berada pada tahap awal dan bersifat informatif.

Ketersediaan dan Pemanfaatan Layanan Digital

Sampai saat ini website kecamatan belum menyediakan fitur interaktif seperti pengajuan dokumen secara online atau pelacakan status layanan. Hasil observasi di beberapa desa, seperti Cibadak dan Buanajaya, juga menunjukkan hal yang sama. Meskipun situs desa sudah aktif, layanan administrasi yang bisa diakses dan digunakan langsung oleh warga secara digital belum tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital di tingkat desa dan kecamatan masih sebatas memberikan informasi dasar, sedangkan fitur layanan yang memungkinkan transaksi atau pengurusan administrasi secara langsung masih dalam proses pengembangan. Hal ini menandakan bahwa transformasi digital di tingkat kecamatan masih terbatas pada penyediaan informasi.

Penggunaan layanan digital juga masih rendah, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia dan mereka yang belum akrab dengan teknologi. Menurut Kasi PM, sebagian

besar warga masih memilih datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi. Simamora et al. (2024) menyatakan bahwa literasi digital adalah keterampilan yang sangat penting ketika menggunakan teknologi, terutama jika masyarakat ingin menggunakan layanan digital dengan tepat dan bertindak sesuai dengan informasi.

Keterbatasan Infrastruktur Digital di Tingkat Desa

Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan layanan digital di tingkat desa adalah masih terbatasnya infrastruktur pendukung. Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat kecamatan, diketahui bahwa belum semua desa memiliki operator teknologi informasi (TIK) yang memahami sistem pelayanan digital. Selain itu, gangguan jaringan internet juga masih sering terjadi, terutama di wilayah-wilayah dengan kondisi geografis yang kurang mendukung. Bahwa hanya sebagian kecil desa yang sudah mulai aktif memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan administrasi. Sebagian besar lainnya masih kesulitan karena keterbatasan SDM dan akses internet yang belum stabil. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam upaya pemerataan digitalisasi layanan publik di wilayah kecamatan.

Kondisi ini sejalan dengan pendapat Daffa Febratama, (2023) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang stabil dan tenaga SDM yang kompeten di bidang teknologi informasi. Tanpa kedua faktor tersebut, layanan digital sulit berkembang dan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat maupun oleh perangkat desa itu sendiri.

Upaya Pemerintah dan Tantangan Kelembagaan

Pemerintah kecamatan telah berupaya mengatasi kendala tersebut melalui kerja sama dengan Diskominfo Kabupaten Bogor untuk menyelenggarakan pelatihan teknis. Rencana pembentukan tim pengelola digital desa juga menjadi langkah positif untuk memperkuat pengelolaan layanan. Secara keseluruhan, implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Tanjungsari merupakan langkah awal yang positif. Namun demikian, tantangan seperti literasi digital masyarakat, kesiapan SDM, dan

infrastruktur teknologi harus diatasi secara komprehensif agar pelayanan digital dapat berjalan efektif dan merata

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan administrasi digital di Kecamatan Tanjungsari memang sudah mulai diterapkan, namun masih terbatas pada penyampaian informasi. Masyarakat belum bisa sepenuhnya mengakses atau mengurus layanan secara online. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, serta jaringan internet yang belum stabil di semua desa. Penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang kondisi layanan digital di tingkat kecamatan. Hasilnya bisa menjadi masukan penting bagi pemerintah daerah untuk melihat apa saja yang perlu diperbaiki agar pelayanan bisa lebih cepat, mudah, dan bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Untuk ke depannya, disarankan agar pemerintah meningkatkan pelatihan bagi aparatur desa dan masyarakat, memperbaiki kualitas internet di wilayah yang belum stabil, serta membuat sistem layanan digital yang benar-benar bisa dimanfaatkan, bukan hanya sebagai media informasi saja.

Daftar Pustaka

- Daffa Febratama¹, I. S. Dan A. N. (2023). evaluasi penerapan layanan aplikasi reaksi atas berita warga (rabeg) di kota serang provinsi banten.
- Fakhrurrazi, Nurhafni, Ula, M., Setiawan, A. L., & Arpika, A. M. (2023). pelatihan dan pengelolaan teknologi informasi berkelanjutan dalam peningkatan pengembangan desa digital pada bidang pelayanan publik dan kearsipan di gampong reuleut timur. *AJAD : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3). <https://doi.org/10.59431/Ajad.V3i3.196>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi EGovernment Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>

- Irfansyah. (2022). Celebes Journal of Community Services.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan EGovernment di Indonesia. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Moh. As'adi. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi, 1(4), 49–59. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i4.158>
- Nastia. (2024). Volume (12) Issue (02), Year (2024) (P-ISSN 2087-510X) (E-ISSN 2598-6465) 268 Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah transformasi digital melalui inovasi e-government pada pemerintah daerah kabupaten buton selatan.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. Jurnal Borneo Administrator, 16(1), 61– 80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Simamora, A. A., Tri, M., Biologi, A., Matematika, F., Ilmu, D., & Alam, P. (2024). Pengembangan e-lkpd interaktif untuk melatih kemampuan literasi digital peserta didik kelas x sma pada materi virus development of interactive E-LKPD to Train Student's Digital Literacy Ability on Virus Material (Vol. 13, Issue 2). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bioedu> Sutralhis,
- M., Novaria, E., Prov, B., Selatan, S., Tinggi, S., Sosial, I., & Candradimuka Indonesia, P. (2024). Literasi digital dan pelayanan publik yang baik. Academia : Jurnal Inovasi Riset Akademik, 4(1).