Transformasi Digital Desa melalui E-Layanan Desa, Strategi menuju Kualitas Pelayanan Publik di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka

Agustinus Yerry Friets Moa[1], Mansyur Abdul Hamid[2]
[1,2] Universitas Flores, Indonesia
E-mail: richardomanggala@gmail.com[1], mansyurandulhamid1@gmail.com[2]

Article History:
Received: 23 September 2026
Revised: 10 Oktober 2026
Accepted: 31 Oktober 2026

Keywords: *transformasi digital desa, e-layanan desa, Service-Dominant Logic, co-creation, kualitas pelayanan publik.*

Abstract: *Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi pelayanan publik, termasuk pada tingkat pemerintahan desa. Penerapan e-layanan desa merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, kajian mengenai transformasi digital desa masih didominasi oleh perspektif teknologi dan sistem informasi, sementara pemahaman mengenai bagaimana nilai pelayanan publik diciptakan melalui interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan desa dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan penelitian terdiri atas aparatur pemerintah desa, operator e-layanan, danmasyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-layanan sejak tahun 2022 telah mentransformasi sistem pelayanan administrasi desa melalui digitalisasi seluruh layanan surat keterangan, yang berdampak pada peningkatan efisiensi pelayanan dari sekitar satu hari menjadi rata-rata satu jam. Dalam perspektif Service-Dominant Logic, peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut merupakan bentuk penciptaan nilai pelayanan (value creation) yang dihasilkan melalui interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya proses co-creation yang tercermin melalui pemanfaatan aktif e-layanan oleh*

masyarakat. Meskipun demikian, implementasi e-layanan masih menghadapi kendala berupa pemadaman listrik, gangguan jaringan internet, rendahnya kualitas bandwidth, serta masih ditemukannya praktik pelayanan manual pada kondisi tertentu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa e-layanan desa berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan transformasi digital desa yang berorientasi pada penciptaan nilai publik.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis pemerintahan di berbagai negara untuk meningkatkan efektivitas tata kelola, efisiensi birokrasi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Perkembangan Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan integrasi teknologi digital, internet of things (IoT), big data, kecerdasan buatan (artificial intelligence), dan komputasi awan telah mendorong perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Memasuki era Society 5.0, teknologi tidak lagi dipandang sekadar sebagai instrumen pendukung administrasi, melainkan sebagai sarana untuk menciptakan pelayanan publik yang berpusat pada kebutuhan masyarakat (human-centered public services). Kondisi tersebut mendorong terjadinya pergeseran paradigma dari conventional government yang identik dengan prosedur birokrasi panjang, pelayanan tatap muka, dan proses administratif yang kurang fleksibel menuju digital government yang lebih adaptif, responsif, serta terintegrasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah dituntut mampu menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dengan demikian, transformasi digital tidak lagi dipahami sebagai pilihan inovasi semata, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis bagi pemerintah untuk menjawab ekspektasi masyarakat yang terus berkembang sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia, agenda transformasi digital terus diperluas hingga ke tingkat desa sebagai upaya mendekatkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akuntabel kepada masyarakat. Komitmen tersebut tercermin melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi (Republik Indonesia, 2018). Sejalan dengan kebijakan tersebut, berbagai inisiatif seperti program desa digital dan pengembangan konsep smart village mulai dikembangkan untuk memperkuat kapasitas pemerintahan desa dalam menghadirkan pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat (Idza & Rahmadanita, 2024). Desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena sebagian besar kebutuhan administrasi dasar masyarakat, seperti penerbitan surat keterangan dan penyediaan informasi publik, dilaksanakan pada tingkat desa (Wahyiah, 2025). Di sisi lain, meningkatnya literasi digital masyarakat serta ekspektasi terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, responsif, dan berkualitas menuntut pemerintah desa untuk terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, transformasi digital pada tingkat desa tidak hanya

dimaknai sebagai upaya modernisasi sistem administrasi, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Iswanto & Miskan, 2025).

E-layanan desa menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, berbagai layanan administrasi yang sebelumnya dilaksanakan secara konvensional dapat didigitalisasi sehingga masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada prosedur tatap muka yang cenderung memerlukan waktu lebih lama. Digitalisasi pelayanan administrasi tersebut mencakup penyederhanaan alur pelayanan, percepatan proses penerbitan dokumen, kemudahan akses informasi, serta peningkatan ketepatan dan akurasi layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-layanan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi waktu, kemudahan akses, transparansi proses, dan pengurangan beban administratif bagi masyarakat maupun aparatur penyelenggara layanan (Kurniawan et al., 2023; Pratiwi et al., 2024). Dalam perspektif pelayanan publik, keberhasilan inovasi digital tidak hanya diukur dari tersedianya teknologi atau aplikasi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepentingan warga. Dengan demikian, e-layanan desa dapat dipahami sebagai instrumen transformasi pelayanan yang berpotensi mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, adaptif, dan berpusat pada masyarakat.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi e-layanan desa masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem atau aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital, kapasitas aparatur desa, serta tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterbatasan akses internet, rendahnya kualitas jaringan, dan belum meratanya ketersediaan sarana pendukung teknologi menjadi hambatan yang masih dijumpai, terutama pada wilayah pedesaan dengan kondisi geografis tertentu. Di samping itu, kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi dan beradaptasi terhadap perubahan prosedur pelayanan turut menentukan keberlanjutan implementasi e-layanan. Dari sisi masyarakat, perbedaan tingkat literasi digital dapat memengaruhi kemampuan warga dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis elektronik secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan praktik pelayanan manual masih tetap dilakukan dalam situasi tertentu, sehingga proses transformasi digital desa berlangsung secara bertahap dan belum sepenuhnya menggantikan pola pelayanan konvensional. Oleh karena itu, berbagai tantangan tersebut perlu dipahami secara komprehensif agar implementasi e-layanan desa tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga mampu menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka telah menerapkan e-layanan desa sejak tahun 2022 sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan e-layanan tersebut dilakukan melalui digitalisasi berbagai layanan administrasi yang selama ini menjadi kebutuhan utama masyarakat desa. Seluruh surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah desa telah terintegrasi dalam sistem e-layanan, meliputi surat keterangan kematian, surat pindah penduduk, surat keterangan jual beli tanah, serta berbagai jenis surat administrasi lainnya. Inovasi pelayanan tersebut ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan secara lebih cepat, tertib, dan efisien

dibandingkan dengan mekanisme pelayanan konvensional yang sebelumnya diterapkan. Hingga saat ini, e-layanan desa telah dimanfaatkan oleh 1.149 jiwa penduduk Desa Manubura sebagai pengguna layanan administrasi desa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah desa dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik sekaligus memperkuat tata kelola pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penerapan e-layanan di Desa Manubura menunjukkan perubahan nyata terhadap efisiensi pelayanan, yang ditandai dengan pemangkasan waktu penyelesaian administrasi dari sekitar satu hari menjadi rata-rata satu jam. Sebelum penerapan e-layanan, masyarakat harus melalui prosedur pelayanan secara konvensional yang relatif lebih panjang, mulai dari proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen yang sering kali baru dapat diselesaikan pada hari berikutnya. Setelah digitalisasi diterapkan, berbagai tahapan administrasi dapat dilakukan secara lebih sederhana dan terintegrasi sehingga mempercepat proses penyelesaian layanan. Perubahan tersebut tidak hanya memberikan kemudahan bagi aparatur desa dalam mengelola administrasi, tetapi juga memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen yang dibutuhkan secara lebih cepat dan efisien. Efisiensi waktu pelayanan ini menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek ketepatan waktu, kemudahan akses, dan daya tanggap penyelenggara layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan e-layanan di Desa Manubura tidak hanya merepresentasikan adopsi teknologi dalam administrasi pemerintahan desa, tetapi juga menunjukkan kontribusinya dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada masyarakat.

Di balik berbagai capaian tersebut, praktik pelayanan manual masih ditemukan akibat keterbatasan pasokan listrik, gangguan jaringan internet, dan rendahnya kualitas bandwidth yang tersedia. Dalam situasi tertentu, aparatur desa terpaksa kembali menggunakan prosedur pelayanan secara konvensional ketika terjadi pemadaman listrik atau gangguan jaringan yang menghambat akses terhadap sistem e-layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi belum sepenuhnya menjamin keberlangsungan pelayanan digital apabila tidak didukung oleh infrastruktur yang memadai dan stabil. Selain itu, rendahnya kualitas bandwidth menyebabkan proses akses dan pengelolaan layanan menjadi lebih lambat sehingga mengurangi efektivitas sistem yang telah diterapkan. Akibatnya, implementasi e-layanan di Desa Manubura berlangsung secara tidak sepenuhnya konsisten karena pelayanan digital dan manual masih berjalan secara berdampingan sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan transformasi digital yang menjanjikan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan terintegrasi dengan realitas implementasi di tingkat desa yang masih dipengaruhi oleh berbagai keterbatasan kontekstual. Oleh karena itu, transformasi digital desa perlu dipahami tidak hanya sebagai proses adopsi teknologi, tetapi juga sebagai proses adaptasi kelembagaan yang dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya, dan karakteristik lokal yang menentukan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan desa mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas akses layanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government pada tingkat desa berkontribusi terhadap percepatan proses pelayanan, peningkatan transparansi, dan optimalisasi kinerja aparatur desa. Penelitian lainnya lebih banyak menyoroti aspek implementasi sistem, pengembangan aplikasi, tingkat penerimaan teknologi, maupun faktor-faktor pendukung keberhasilan digitalisasi

pelayanan desa. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam bagaimana e-layanan desa berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam kerangka transformasi digital desa yang berlangsung secara dinamis. Selain itu, kajian mengenai digitalisasi pelayanan desa pada wilayah Indonesia Timur masih relatif terbatas, sehingga belum banyak memberikan gambaran mengenai tantangan dan karakteristik implementasi transformasi digital dalam konteks sosial dan infrastruktur yang berbeda. Hingga saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menganalisis bagaimana penerapan e-layanan desa di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka mendukung kualitas pelayanan publik di tengah masih berlangsungnya praktik pelayanan manual akibat keterbatasan infrastruktur pendukung. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan dalam mendukung kualitas pelayanan publik dengan mempertimbangkan dinamika keberhasilan sekaligus tantangan implementasinya pada konteks lokal pedesaan.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menganalisis bagaimana penerapan e-layanan desa menjadi instrumen transformasi digital yang tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Manubura. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang cenderung menitikberatkan pada aspek implementasi sistem atau keberhasilan adopsi teknologi, penelitian ini memandang transformasi digital desa sebagai proses adaptif yang berlangsung di tengah berbagai keterbatasan infrastruktur dan masih berdampingannya praktik pelayanan digital serta manual. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian transformasi digital desa melalui pemahaman mengenai hubungan antara pemanfaatan e-layanan dan kualitas pelayanan publik dalam konteks pedesaan, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa serta pemangku kebijakan dalam merancang strategi pengembangan desa digital yang tidak hanya berorientasi pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada penguatan infrastruktur pendukung, kapasitas aparatur, dan keberlanjutan pelayanan publik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan desa dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka.

LANDASAN TEORI

Service-Dominant Logic (SDL) sebagai Grand Theory

Service-Dominant Logic (SDL) merupakan perspektif yang memandang bahwa pelayanan (service) merupakan dasar utama dari seluruh proses penciptaan nilai. SDL diperkenalkan oleh Vargo dan Lusch sebagai kritik terhadap Goods-Dominant Logic yang menempatkan produk sebagai sumber utama nilai. Dalam SDL, nilai tidak dihasilkan secara sepihak oleh penyedia layanan, tetapi diciptakan bersama melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Stephen L. Vargo dan Robert F. Lusch menjelaskan bahwa organisasi tidak dapat memberikan nilai secara langsung (*value delivery*), melainkan hanya menawarkan proposisi nilai (*value proposition*), sedangkan nilai sesungguhnya terbentuk ketika pengguna memanfaatkan layanan tersebut (*value-in-use*).

Dalam konteks pelayanan publik, SDL menempatkan masyarakat bukan sebagai penerima layanan yang pasif, tetapi sebagai aktor yang berpartisipasi aktif dalam proses penciptaan nilai pelayanan. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah menyediakan teknologi atau sistem layanan, tetapi juga oleh keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan dan mengoptimalkan layanan yang tersedia.

Transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan dapat dipahami sebagai upaya pemerintah desa untuk menciptakan proposisi nilai berupa pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Namun nilai tersebut baru terwujud apabila masyarakat menggunakan dan merasakan manfaat dari layanan digital yang disediakan. Dengan demikian, perspektif SDL memungkinkan penelitian ini menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi antara teknologi, aparatur desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Co-Creation sebagai Middle-Range Theory

Konsep co-creation berkembang dari SDL yang menegaskan bahwa nilai tidak diciptakan secara sepihak oleh organisasi, melainkan melalui kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Co-creation merujuk pada proses keterlibatan aktif berbagai aktor dalam menghasilkan manfaat bersama melalui pertukaran sumber daya, pengetahuan, pengalaman, dan partisipasi.

Dalam sektor publik, co-creation dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam proses perancangan, implementasi, maupun pemanfaatan layanan publik. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan, tetapi sebagai mitra pemerintah dalam menciptakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Penerapan e-layanan desa di Desa Manubura mencerminkan praktik co-creation karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan aparatur desa, tetapi juga oleh partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital tersebut. Ketika masyarakat memanfaatkan e-layanan untuk mengurus surat keterangan kematian, surat pindah penduduk, surat jual beli tanah, dan berbagai layanan administrasi lainnya, maka proses penciptaan nilai pelayanan sedang berlangsung.

Dengan kata lain, efisiensi pelayanan yang meningkat dari sekitar satu hari menjadi rata-rata satu jam bukan semata-mata hasil implementasi teknologi, tetapi merupakan hasil kolaborasi antara pemerintah desa sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Transformasi Digital Desa

Transformasi digital desa merupakan proses perubahan tata kelola pemerintahan desa melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, pola kerja aparatur, dan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Dalam perspektif SDL, transformasi digital desa bukan sekadar digitalisasi administrasi, tetapi merupakan proses penciptaan nilai pelayanan publik melalui integrasi sumber daya digital, aparatur desa, dan masyarakat.

E-Layanan Desa

E-layanan desa merupakan implementasi transformasi digital dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi. E-layanan memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih cepat, mudah, dan transparan dibandingkan pelayanan konvensional.

Dalam penelitian ini, e-layanan desa mencakup digitalisasi berbagai surat keterangan yang dikeluarkan Pemerintah Desa Manubura, seperti:

- Surat keterangan kematian;
- Surat pindah penduduk;
- Surat jual beli tanah;
- Surat keterangan usaha;

- Surat administrasi lainnya.

Dari perspektif SDL, e-layanan merupakan media pertukaran layanan (*service exchange*) yang memungkinkan terjadinya proses co-creation antara pemerintah desa dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, cepat, tepat, dan memuaskan.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik dianalisis melalui indikator:

1. Efisiensi waktu pelayanan;
2. Kemudahan akses layanan;
3. Kecepatan respons aparatur;
4. Ketepatan pelayanan;
5. Kepuasan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dipandang sebagai bentuk nilai publik (*public value*) yang dihasilkan melalui proses co-creation dalam implementasi e-layanan desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan dalam mendukung kualitas pelayanan publik serta mengungkap dinamika implementasinya dalam konteks nyata. Sementara itu, desain studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu kasus spesifik, yaitu penerapan e-layanan desa di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka.

Penelitian dilaksanakan di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa Desa Manubura telah menerapkan e-layanan desa sejak tahun 2023, seluruh layanan administrasi desa telah terdigitalisasi, serta terdapat fenomena paradoks berupa peningkatan efisiensi pelayanan yang disertai dengan masih ditemukannya praktik pelayanan manual akibat keterbatasan infrastruktur pendukung.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli tahun 2026 sesuai dengan waktu pelaksanaan pengumpulan data di lapangan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan terkait penerapan e-layanan desa. Informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka, Kepala Bidang Teknologi dan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka, Kepala Desa Manubura, Sekretaris Desa, operator e-layanan desa, perangkat desa yang terlibat dalam pelayanan administrasi, serta masyarakat pengguna e-layanan desa. Untuk memperkaya informasi, peneliti juga dapat menggunakan teknik snowball sampling apabila ditemukan informan lain yang dianggap mengetahui secara mendalam proses implementasi e-layanan desa.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses penyelenggaraan e-layanan desa serta interaksi antara aparatur desa dan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur terhadap para informan guna menggali informasi mengenai pelaksanaan e-layanan, manfaat yang dirasakan, tantangan implementasi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen pendukung, seperti profil Desa Manubura, laporan penggunaan e-

layanan, data jumlah pengguna layanan, arsip pelayanan administrasi, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data penelitian.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification). Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data lapangan. Selanjutnya, data yang telah dikondensasi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, atau tabel sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan secara terus-menerus disertai proses verifikasi untuk memperoleh temuan penelitian yang kredibel mengenai transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Desa Manubura.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital Desa melalui Penerapan E-Layanan di Desa Manubura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Desa Manubura diwujudkan melalui penerapan e-layanan desa sejak tahun 2022. Digitalisasi pelayanan dilakukan terhadap seluruh layanan administrasi yang menjadi kewenangan pemerintah desa, seperti surat keterangan kematian, surat pindah penduduk, surat jual beli tanah, surat keterangan usaha, dan berbagai surat administrasi lainnya. Penerapan e-layanan tersebut merupakan bentuk nyata transformasi tata kelola pemerintahan desa dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital.

Dalam perspektif **Service-Dominant Logic (SDL)**, transformasi digital tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, tetapi sebagai upaya menciptakan nilai pelayanan melalui integrasi sumber daya teknologi, aparatur desa, dan masyarakat pengguna layanan. Pemerintah Desa Manubura berperan sebagai penyedia proposisi nilai (*value proposition*) berupa pelayanan yang lebih cepat dan mudah, sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima manfaat sekaligus aktor yang turut menentukan keberhasilan layanan melalui pemanfaatan sistem yang tersedia (Vargo & Lusch, 2008).

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi desa mampu meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan melalui penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan aksesibilitas layanan publik. Digitalisasi tidak hanya mengubah mekanisme pelayanan, tetapi juga membentuk pola hubungan baru antara pemerintah desa dan masyarakat yang lebih responsif dan transparan (Pratama et al., 2023; Rahman & Hidayat, 2022).

Dengan demikian, transformasi digital di Desa Manubura menunjukkan bahwa teknologi telah menjadi instrumen penting dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di tingkat desa.

E-Layanan Desa sebagai Sarana Co-Creation Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan e-layanan desa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi atau sistem digital, tetapi juga oleh keterlibatan aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Sebanyak 1.149 penduduk telah menjadi pengguna layanan digital desa sejak implementasi sistem dilakukan.

Dalam perspektif **Co-Creation Theory**, kondisi tersebut menunjukkan terjadinya proses penciptaan nilai bersama (*value co-creation*) antara pemerintah desa dan masyarakat. Nilai

pelayanan tidak diciptakan secara sepihak oleh aparatur desa, tetapi dihasilkan melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Ketika masyarakat mengakses layanan administrasi secara digital, sementara aparatur memproses dan menyediakan layanan secara cepat, maka proses penciptaan nilai publik sedang berlangsung (Prahalad & Ramaswamy, 2004).

Temuan ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa transformasi digital sektor publik akan berhasil apabila masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga menjadi mitra aktif dalam penggunaan dan pengembangan layanan digital (Osborne et al., 2021). Keterlibatan masyarakat dalam penggunaan e-layanan di Desa Manubura menunjukkan bahwa transformasi digital telah mendorong perubahan pola hubungan antara pemerintah desa dan warga dari model pelayanan tradisional menuju model pelayanan kolaboratif.

Dampak E-Layanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu temuan penting penelitian ini adalah terjadinya peningkatan efisiensi pelayanan administrasi. Sebelum digitalisasi diterapkan, proses penyelesaian layanan administrasi membutuhkan waktu sekitar satu hari. Setelah implementasi e-layanan, waktu penyelesaian dapat dipersingkat menjadi rata-rata satu jam.

Perubahan tersebut menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kemudahan akses layanan. Dalam teori kualitas pelayanan, peningkatan kualitas ditunjukkan oleh kemampuan penyelenggara layanan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, tepat, dan memuaskan (Parasuraman et al., 1988).

Dari perspektif SDL, efisiensi waktu pelayanan tersebut merupakan bentuk *value in use*, yaitu nilai yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat ketika menggunakan layanan. Nilai pelayanan tidak berada pada sistem teknologi itu sendiri, tetapi pada manfaat nyata yang diperoleh masyarakat dari penggunaan sistem tersebut (Vargo & Lusch, 2016).

Hasil penelitian ini memperkuat temuan berbagai studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui penyederhanaan prosedur, percepatan pelayanan, dan peningkatan akses informasi (Susanto et al., 2023; Nurhayati & Prasetyo, 2024).

Paradoks Transformasi Digital: Koeksistensi Layanan Digital dan Manual

Meskipun menunjukkan berbagai capaian positif, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan manual masih digunakan dalam kondisi tertentu. Temuan menunjukkan bahwa aparatur desa terkadang kembali menggunakan prosedur manual ketika terjadi pemadaman listrik, gangguan jaringan internet, atau rendahnya kualitas bandwidth.

Temuan ini menunjukkan adanya paradoks dalam transformasi digital desa. Di satu sisi, digitalisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun di sisi lain, keterbatasan infrastruktur menyebabkan implementasi layanan digital belum berjalan secara konsisten.

Dalam perspektif SDL, kondisi ini menunjukkan bahwa penciptaan nilai pelayanan sangat bergantung pada integrasi sumber daya (*resource integration*). Ketika salah satu sumber daya, seperti listrik atau internet, tidak tersedia secara memadai, maka proses penciptaan nilai pelayanan akan terganggu.

Temuan ini berbeda dari sebagian penelitian terdahulu yang cenderung menggambarkan transformasi digital sebagai proses linear menuju digitalisasi penuh. Penelitian di Desa Manubura menunjukkan bahwa transformasi digital berlangsung secara adaptif dan kontekstual, di mana layanan digital dan manual dapat berjalan berdampingan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi lokal.

Temuan tersebut menjadi salah satu novelty penelitian karena memperlihatkan bahwa

keberhasilan transformasi digital desa tidak selalu ditandai dengan hilangnya pelayanan manual, melainkan oleh kemampuan pemerintah desa mempertahankan kualitas pelayanan di tengah keterbatasan infrastruktur.

Implikasi Transformasi Digital bagi Pengembangan Desa Digital

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital desa tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh kapasitas aparatur desa, partisipasi masyarakat, dan dukungan infrastruktur pendukung.

Dalam perspektif co-creation, keberlanjutan e-layanan membutuhkan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, pemerintah desa, penyedia layanan telekomunikasi, dan masyarakat. Kolaborasi tersebut diperlukan untuk memastikan tersedianya infrastruktur digital yang memadai serta peningkatan literasi digital masyarakat.

Oleh karena itu, pengembangan desa digital perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan aplikasi atau sistem informasi, tetapi juga pada penguatan ekosistem digital desa secara menyeluruh. Strategi tersebut mencakup peningkatan kualitas jaringan internet, penyediaan sumber listrik yang stabil, penguatan kompetensi aparatur desa, dan peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Hasil penelitian ini mempertegas bahwa transformasi digital desa merupakan proses sosial dan kelembagaan yang melibatkan berbagai aktor dalam menciptakan nilai pelayanan publik yang lebih baik

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital desa melalui penerapan e-layanan di Desa Manubura, Kecamatan Nelle, Kabupaten Sikka telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penerapan e-layanan sejak tahun 2022 berhasil mentransformasi sistem pelayanan administrasi desa melalui digitalisasi berbagai layanan surat keterangan, seperti surat keterangan kematian, surat pindah penduduk, surat jual beli tanah, dan berbagai layanan administrasi lainnya. Transformasi tersebut berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan yang ditandai dengan pemangkasan waktu penyelesaian layanan dari sekitar satu hari menjadi rata-rata satu jam, serta meningkatnya kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi e-layanan belum sepenuhnya berjalan optimal. Penelitian menemukan bahwa pemadaman listrik, gangguan jaringan internet, rendahnya kualitas bandwidth, serta masih digunakannya prosedur manual pada kondisi tertentu menjadi tantangan yang memengaruhi konsistensi pelaksanaan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung dan kapasitas sumber daya manusia.

Dari perspektif Service-Dominant Logic (SDL), temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hasil proses penciptaan nilai (value creation) yang terjadi melalui integrasi sumber daya teknologi, aparatur desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Nilai pelayanan tidak dihasilkan oleh teknologi semata, melainkan terbentuk ketika masyarakat memanfaatkan layanan digital dan memperoleh manfaat nyata berupa pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Selanjutnya, melalui perspektif Co-Creation, penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang berpartisipasi dalam proses penciptaan nilai pelayanan publik melalui penggunaan dan pemanfaatan e-layanan desa. Dengan demikian, transformasi digital

desa dapat dipahami sebagai proses kolaboratif yang menghasilkan nilai publik melalui interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif Service-Dominant Logic dan Co-Creation untuk menjelaskan transformasi digital desa sebagai proses penciptaan nilai pelayanan publik (public value creation), bukan semata-mata sebagai proses adopsi teknologi. Temuan ini memperkaya kajian transformasi digital sektor publik, khususnya pada konteks pemerintahan desa di wilayah Indonesia Timur yang masih relatif terbatas dalam literatur akademik.

Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan kepada Pemerintah Desa Manubura untuk terus memperkuat infrastruktur digital, termasuk penyediaan akses internet yang lebih stabil dan dukungan sumber energi cadangan guna meminimalkan gangguan pelayanan akibat pemadaman listrik. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan teknologi informasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar implementasi e-layanan dapat berjalan lebih optimal. Pemerintah daerah juga perlu memberikan dukungan kebijakan dan pendampingan teknis dalam pengembangan ekosistem desa digital yang berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur pengaruh transformasi digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas lokasi penelitian pada beberapa desa dengan karakteristik yang berbeda sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi transformasi digital desa di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management, 41*(1), 69–72. https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206

Criado, J. I., Guevara-Gómez, A., & Villodre, J. (2023). Digital government and public service innovation: Trends and challenges in the digital era. *Government Information Quarterly, 40*(2), 101822. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101822

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., ... Williams, M. D. (2021). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management, 57*, 101994. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002

Hardjono, D., & Sari, M. P. (2023). Digital transformation of village governance through e-government implementation in Indonesia. *Jurnal Bina Praja, 15*(2), 285–298. https://doi.org/10.21787/jbp.15.2023.285-298

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Mulyono, B., & Prasetyo, A. (2023). Village digitalization and public service quality improvement in rural Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi, 20*(1), 45–58. https://doi.org/10.31113/jia.v20i1.987

Nurhayati, D., & Prasetyo, A. (2024). Digital governance and rural public service quality: Evidence from Indonesian villages. *Journal of Governance and Public Policy, 11*(1), 52–68. https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i1.21567

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public*

Management Review, 20(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2021). A new theory for public service management? Toward a public service-dominant approach. *American Review of Public Administration, 51*(1), 4–17. https://doi.org/10.1177/0275074020941677

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.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing, 18*(3), 5–14. https://doi.org/10.1002/dir.20015

Pratama, A., Nugroho, D., & Suryadi, B. (2023). Digital village transformation and public service innovation in Indonesia. *Journal of Public Administration Studies, 8*(2), 114–129.

Rahman, M., & Hidayat, R. (2022). E-government implementation in rural administration: Challenges and opportunities. *Jurnal Administrasi Publik, 19*(3), 201–214.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Susanto, H., Widodo, A., & Kurniawan, T. (2023). Digital public services and citizen satisfaction in local government administration. *International Journal of Public Sector Management, 36*(4), 395–411. https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2022-0281

United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. New York, NY: United Nations.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science, 36*(1), 1–10. https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science, 44*(1), 5–23. https://doi.org/10.1007/s11747-015-0456-3

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. *International Journal of Public Administration, 42*(7), 596–615. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103

Yunita, R., & Kurniawan, F. (2023). Smart village development and digital public services in eastern Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara, 29*(1), 33–49.