



<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jsn>

DOI ://doi.org/10.33369/jsn.9.1.1-18

KESIAPAN DAN KENDALA TRANSFORMASI BIROKRASI DIGITAL DI PEDESAAN

READINESS AND OBSTACLES OF DIGITAL BUREAUCRACY TRANSFORMATION IN RURAL AREAS

Ridwan Syam¹, Atma Ras², Andi Yusuf Habibie³

e-mail : ridwansyam@unhas.ac.id

1,2,3 Departemen Sosiologi, Universitas Hasanuddin

Abstrak

Perkembangan masyarakat yang terbilang sangat cepat, harus mampu direspon oleh birokrasi dengan melakukan transformasi ke arah digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap kesiapan perangkat desa dalam mengimplementasikan birokrasi digital di pedesaan dan kendala yang dihadapi saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Penelitian ini menggunakan kasus di Desa Palakka, Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan, untuk menggali kesiapan dan kendala dalam mempersiapkan transformasi birokrasi menuju digital. Dalam studi kasus ini, informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive* sampling. Data yang dikumpulkan dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari segi pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan di Desa Palakka desa berada dalam tahap adaptasi untuk bertransformasi ke sistem digital. Pada level struktur, penyesuaian ke arah digital dilakukan dengan mengupayakan sarana fisik dan penyediaan aplikasi digital dan himbauan untuk penerapannya. Sementara pada level aktor telah aktif melakukan proses reproduksi struktur dalam mendukung perubahan sistem pelayanan birokrasi menuju digitalisasi. Adapun beberapa kendala yang dihadapi adalah belum maksimalnya infrastruktur jaringan internet sebagai sumber daya yang penting bagi pelaksanaan transformasi digital, dan masih terbatasnya anggaran dalam penyediaan sarana digital, serta masih rendahnya kompetensi digital aparatur dan masyarakat.

Kata Kunci : Birokrasi, Kendala, Pedesaan, Transformasi Digital

Abstract

The rapid development of society must be able to respond to the bureaucracy by transforming it towards digital. This study aims to reveal the readiness of village officials to implement digital bureaucracy in rural areas and the obstacles they are currently facing. This study uses a qualitative approach with a case study strategy. This study uses a case in Palakka Village, Barru District, South Sulawesi Province, to explore readiness and obstacles in preparing for a digital transformation of the bureaucracy. In this case study, informants were determined using a purposive sampling technique. The data collected were analyzed through data reduction, presentation, conclusion, and verification. The study results revealed that in terms of population administration and health services in Palakka Village, the village is in the adaptation stage to transform into a digital system. At the structural level, adjustments towards digital are carried out by seeking physical facilities and providing digital applications and calls for their implementation. Meanwhile, at the actor level, the process of structural reproduction has been active in supporting changes to the bureaucratic service system toward digitization. Some of the obstacles faced are that the internet network infrastructure needs to be maximized as an essential resource for implementing digital transformation, the limited budget for providing digital facilities, and the low digital competence of apparatus and the community.

Keywords: *Bureaucracy, Obstacles, Rural, Digital Transformation*

PENDAHULUAN

Perkembangan masyarakat yang terbilang sangat cepat, harus mampu direspon oleh birokrasi dengan melakukan transformasi ke arah digital. Istilah transformasi menunjukkan adanya aktivitas untuk mengubah sesuatu baik dari segi komposisi, struktur maupun karakternya. Bertitik tolak dari pemahaman tentang transformasi, maka transformasi birokrasi berkaitan dengan kondisi internal birokrasi yakni dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelayan publik. Penerapan fungsi serta tugas birokrasi sesungguhnya merefleksikan 2 sisi yang saling berdekatan serta dapat saling memberi pengaruh, yakni birokrasi bisa dilihat dari sisi “aparatus” individu- individu yang melaksanakan tugas serta fungsinya dan selaku institusi yang menampilkan lembaga yang melaksanakan fungsi dengan prosedur tertentu (Rusdan 2017).

Birokrasi pemerintahan mempunyai fungsi mengatur, memerintah dan menyediakan fasilitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya, supaya kepentingan-kepentingan umum seperti pelayanan administrasi dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan-aturan yang berlaku sama bagi semua pihak. Dalam pelaksanaannya, birokrat pemerintah berbeda memiliki perbedaan dengan karyawan sektor swasta. Perbedaan tersebut dapat dilihat aspek motivasi dan sikap misalnya motivasi pelayanan publik (Perry et al. 1996), motivasi ekstrinsik (Bullock, Hansen, and

Houston 2018), dan komitmen organisasi (Bullock, Stritch, and Rainey 2015). Pelaksanaan fungsi dalam sistem birokrasi telah diatur suatu struktur yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang paling mendukung dan mempermudah kinerja para pegawai. Dalam mencapai struktur tersebut, terdistribusi adanya pembagian kerja, pemberian wewenang, dan prinsip impersonalitas yang tidak pandang bulu dalam melakukan pelayanan.

Perlu diketahui bahwasanya dalam satu dekade ini, reformasi birokrasi di Indonesia sendiri telah mengalami perubahan yang sangat signifikan. Hal ini dapat dilihat pada sektor tata kelola pemerintahan telah mengalami perkembangan ke arah positif. Banyak pembenahan yang telah diupayakan oleh pemerintah terhadap berbagai sektor dengan mengandalkan pengelolaan berbasis digital. Terjadinya transformasi birokrasi ke arah digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan juga dukungan infrastruktur yang ada serta diintegrasikan ke dalam pengaturan organisasi yang ada (Giest and Klievink 2022). Transformasi birokrasi ialah jaminan supaya peradaban manusia senantiasa normal dalam pertumbuhannya, begitu pun negara serta pemerintahan juga tidak tenggelam oleh distorsi pergantian waktu serta spirit zaman (Firdaus, Tursina, and Roziqin 2021). Selain itu, di era serba canggih seperti saat ini yang dimana teknologi menjadi puncak tertinggi transformasi peradaban manusia. Mayoritas dari masyarakat menuntut kehadiran negara melalui pemerintahan yang dinamis dan transformatif dalam merespon sebuah perubahan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengefektifkan peran birokrasi adalah dibutuhkan transformasi. Baik dalam tataran SDM maupun kelembagaan, yang bertujuan untuk memenuhi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan sebagai konsekuensi semakin tingginya tuntutan dari masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan masyarakat tersebut, harus ada perubahan paradigma dari birokrasi itu sendiri yakni dengan mengubah cara pandang, sikap dan tindakan dari birokrasi baik secara kelembagaan maupun secara personal, serta sistem digital harus diintegrasikan ke dalam lembaga publik (Höchtel, Parycek, and Schöllhammer 2016; Ransbotham, Kiron, and Prentice 2015). Hal ini sangat penting dilakukan secara revolusioner dalam artian adanya perubahan secara mendasar dan fundamental, karena perubahan dan perkembangan masyarakat sangat cepat. Sebagian besar lembaga pemerintah melaksanakan tugas yang semakin

kompleks, dalam lingkungan yang kompetitif dan berubah dengan cepat, dengan pelanggan yang menginginkan kualitas dan pilihan. Birokrasi merupakan unit kerja pemerintah terdepan, sehingga tidak boleh melupakan misi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat, artinya pemenuhan kepentingan masyarakat secara cepat dan baik sebagai konsekuensi pada tingginya tuntutan masyarakat (Osborne and Gaebler 1996).

Penyelenggaraan dan pelayanan publik di daerah juga menjadi isu yang penting diperhatikan dalam revisi Undang-Undang No.32 tahun 2004. Walaupun secara umum, kinerja pelayanan publik di daerah cenderung membaik dan banyak inovasi dalam penyelenggaraannya yang semakin berkembang di beberapa daerah. Namun, upaya untuk mendorong percepatan transformasi pelayanan publik berkelanjutan masih perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan bahwa baik buruknya suatu birokrasi negara sangat dipengaruhi oleh kualitas kepegawaian negaranya. Hal tersebut terkait dengan perdebatan tentang relasi agensi, struktur, dan teknologi (Orlikowski and Iacono 2001), serta gagasan yang menyatakan bahwa sistem layanan bersifat relasional dan terdiri dari interaksi pembelajaran (Held 2006).

Birokrasi di desa masih hanya berfokus pada urusan pemerintahan dan politik dalam negeri saja dibandingkan berpikir untuk memodernisasikan manajemen birokrasinya secara lebih profesional. Oleh karena itu, birokrasi desa kerap kali menjadi faktor penghambat proses akselerasi “modernisasi” desa. Sebab setiap hal-hal atau kebijakan-kebijakan pemerintah tingkat atasnya yang masuk ke desa, selalu difilter terlebih dahulu untuk kemudian disesuaikan dengan kepentingan politik atau kepentingan pribadi. Dalam kondisi seperti ini, posisi birokrasi tidak lebih sebagai bentuk inefisiensi dari sebuah organisasi (Somad 2012).

Pengembangan desa berbasis digital sangat penting dalam mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat untuk mencapai efisiensi dan efektivitas di dalamnya. Pelayanan administrasi desa akan lebih jauh efektif dan efisien apabila dilakukan secara digital, masyarakat desa juga akan lebih mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Upaya ini termaktub dalam kebijakan pemerintah dalam menanggapi percepatan teknologi dan informasi dengan dibentuknya satuan tugas dalam KEPPRES No. 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. Hal ini membuktikan bahwasanya digitalisasi desa sebagai hal yang

substansial dan progresif dalam pembangunan yang berkelanjutan juga dalam pemerataan akses informasi publik.

Birokrasi pemerintah di Indonesia mulai dari pusat sampai di daerah-daerah telah berusaha menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Bahkan peningkatan rata-rata indeks SPBE Nasional mencapai 2,26 dengan kategori cukup di tahun 2020 (Kominfo 2021). Indonesia juga memiliki peringkat SPBE yang meningkat yakni 19 peringkat pada e-Government Index yang dirilis oleh PBB menjadi peringkat 88 di tahun 2020. Hal ini menjadi capaian baik dalam upaya penerapan digitalisasi birokrasi di Indonesia. Hanya saja masih banyak daerah terkendala dalam penerapan pelayanan publik secara digital. Meskipun telah banyak diresmikan Mal Pelayanan Publik (MPP), tapi untuk bermigrasi sepenuhnya atau bertransformasi ke arah digital masih banyak yang terkendala.

Berbagai studi telah dilakukan dalam mengkaji penerapan transformasi digital birokrasi dalam suatu organisasi baik milik pemerintah maupun swasta. Seperti para peneliti yang menemukan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam menerapkan birokrasi digital. Diantaranya temuan tentang pentingnya literasi komputer dan bahasa pemrograman (Muhammaditya et al. 2022), pentingnya kesesuaian budaya antara norma tempat kerja dan proses bisnis teknofilik (Hur et al. 2019), pertimbangan peran agen, konteks pilihan, dan faktor-faktor yang menjelaskan keputusan (Filgueiras, Flávio, and Palotti 2019), perlunya pelembagaan inovasi khususnya pada negara demokratis (Datta, Walker, and Amarilli 2020) dalam implementasi birokrasi digital. Terdapat pula temuan yang menggambarkan kondisi penerapan transformasi digital yang secara dinamis antar berbagai dimensi (Hafseld, Hussein, and Rauzy 2021), fleksibilitas pada elemen organisasi yang berbeda (Gong, Yang, and Shi 2020), dan dampak transformasi digital di tingkat organisasi (Tangi et al. 2020).

Dari berbagai temuan tersebut, pada umumnya hanya meninjau tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas penerapan birokrasi digital dan dampaknya terhadap organisasi. Bahkan sasaran penelitian hanya pada masalah birokrasi pada tingkat pemerintah pusat dan organisasi swasta skala besar. Belum ditemukan adanya penelitian yang mengkaji tentang penerapan sistem birokrasi digital di pedesaan dan melihat kesiapan serta kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap kesiapan aparatur desa dalam penyelenggaraan birokrasi digital di

pedesaan dan kendala yang dihadapi saat ini. Berhubung kebijakan pemerintah untuk mengupayakan penyelenggaraan birokrasi yang efisien dan efektif khususnya pada pemerintah desa harus segera diterapkan secara menyeluruh. Hanya saja tidak meratanya kondisi wilayah khususnya di pedesaan menjadi menarik untuk diketahui kendala-kendala yang dihadapi aparat desa dalam menerapkan transformasi birokrasi digital di pedesaan.

Penelitian ini menggunakan kasus di Desa Palakka Kabupaten Barru untuk mengeksplorasi kesiapan dan kendala dalam penyiapan transformasi birokrasi ke arah digital. Untuk tujuan analisis, kami menggunakan teori strukturasi yang disajikan oleh Anthony Giddens. Menurut teori ini, dinamika struktur terjadi disebabkan karena adanya aktor yang aktif dalam proses reproduksi struktur yang berlangsung dan membagi relasi-relasi dalam masyarakat, sehingga berlangsungnya perubahan dan keseimbangan terjadi dalam satu konstruksi yang bersambungan (Albrow 2013). Giddens mengutarakan penjelasannya bahwa struktur merupakan aturan-aturan dan sumberdaya-sumberdaya, atau seperangkat hubungan transformasi, tertata sebagai kepunyaan sistem sosial (Giddens 1984).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Melalui studi kasus dimaksudkan dapat menghimpun dan menganalisis data yang berkenaan dengan sesuatu yang diteliti dan mengungkap hubungan sebab akibat di lokasi tertentu (Gomm, Hammersley, and Foster 2011). Sebagaimana dipertegas oleh Yin, (2011), bahwa studi kasus merupakan suatu penemuan empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana; batas-batas antar fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan di mana: multi sumber bukti dimanfaatkan. Dalam hal ini dikaji peran aparat desa dalam pelaksanaan transformasi birokrasi digital di Desa Palakka, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Sumber data terdiri dari para informan sebagai data primer dan dokumen-dokumen di kantor desa sebagai data sekunder. Untuk penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan yang dipilih sesuai dengan tujuan riset (Lenaini 2021). Mereka adalah orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi dalam menjawab pertanyaan penelitian. Adapun informan penelitian ini

sebanyak enam orang yang terdiri dari dua orang staf pemerintah desa, satu orang pengurus BUMDES, satu orang pegawai puskesmas, satu orang Petani Millennial, dan satu orang pengurus karang taruna.

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, yang di mana pewawancara menggunakan daftar pertanyaan umum, namun pertanyaan wawancara dapat berubah berdasarkan pada jawaban unik dari informan. Kemudian peneliti melanjutkan dengan melakukan observasi terkait sarana dan prasarana serta proses layanan yang dilakukan para informan. Dilakukan pula teknik pengambilan data dari literatur atau dokumen seperti data profil desa, untuk keperluan kelengkapan analisis data lapangan.

Data-data yang telah diperoleh dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi (Rijali 2019). Pada tahap reduksi, peneliti merangkum dan menyeleksi hasil transkrip wawancara untuk menemukan kategori jawaban yang terkait kesiapan birokrat dan kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan kepada masyarakat. Setelah pengelompokan kategori-kategori temuan lapangan, dilakukan penyajian data ke dalam tabel matriks untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Verifikasi data temuan dilakukan dengan melakukan triangulasi sumber wawancara dan data literatur.

PEMBAHASAN

Kesiapan Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Transformasi Birokrasi Digital

Birokrasi kerap kali dikeluhkan sebab sistemnya yang kaku dan penggunaan anggaran yang berlebihan. Sementara dengan perkembangan teknologi dalam penggunaan kecerdasan buatan, birokrasi didorong untuk bertransformasi ke sistem yang lebih efisien dan responsif dalam pelayanan kebutuhan masyarakat (Newman, Mintrom, and O'Neill 2022). Secara ideal, terwujudnya transformasi birokrasi seperti saat ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik kesiapan sumber daya manusia dan juga dukungan kebijakan serta infrastruktur. Transformasi birokrasi yang terjadi di Desa Palakka telah mengalami berbagai macam penyesuaian untuk mencapai digitalisasi itu sendiri. Walaupun saat ini Desa Palakka masih lebih mengutamakan pelayanan secara offline dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, beberapa hal telah dipersiapkan untuk mewujudkan transformasi birokrasi demi mencapai pelayanan yang lebih baik.

Diantaranya dapat kita lihat dari instansi pelayanan yang ada di Desa Palakka telah memberikan pelayanan yang mengarah ke digitalisasi dalam melakukan pelayanannya.

Seperti yang dikemukakan TJ (46 Tahun) dalam wawancara, berikut:

“Jadi, untuk saat ini ada perbedaan dengan sebelum sebelumnya, karena sekarang pelayanan sudah berbasis IT, seperti di beberapa desa sistem pelayanan mereka itu sistem digitalisasi, meski tidak semua. Ada beberapa seperti pelayanan ktp, orang tidak lagi ke kota antri, mereka urus saja di desa. Termasuk di kesehatan ada pelayanan seperti BPJS orang bisa konsultasi melalui mobile JKN, sistem pelaporan juga berbasis IT. Memang sudah ada perubahan yang dulunya manual mengarah digitalisasi. Termasuk puskesmas, dilakukan monitoring kepada masyarakat, saya bisa mengetahui melalui digitalisasi dengan e-pantau yang kami pantau, saya bisa ketahui misalnya keluarga ini rawan apa. Ada 2 aplikasi yang kita gunakan, yang kami buat ini hanya untuk internal, tapi beberapa puskesmas juga ada yang mengadopsi aplikasi ini di Kabupaten Barru.” (Wawancara dengan Informan TJ, 21 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan TJ, kita dapat dipahami bahwa dalam hal pelayanan kependudukan dan pelayanan kesehatan di Desa Palakka telah mulai bertransformasi ke sistem digital. Artinya para aparatur di instansi pemerintah desa dan instansi puskesmas telah memiliki kemampuan penguasaan teknologi yang memadai untuk membantu masyarakat secara lebih efisien dalam urusan mengurus kartu kependudukan dan pelayanan kesehatan. Keinginan birokrat di pedesaan dan masyarakat untuk berubah dari sistem manual ke sistem digital telah menunjukkan potensi penerapan transformasi birokrasi digital meskipun terjadi masih secara parsial.

Guna mengoptimalkan pelayanan ke arah digital dan berbasis online, dibutuhkan dukungan akses internet. Adanya akses internet telah sangat membantu persiapan Desa Palakka menuju digitalisasi desa. Aparat desa telah melakukan kerja sama dengan beberapa operator jaringan telepon seluler swasta untuk mendirikan tower untuk kelancaran akses internet di wilayahnya. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh bapak BR (44 Tahun), yaitu:

“Kemarin ada tower dibangun salah satu operator seluler, jadi Alhamdulillah mulai bagus digunakan mengakses internet. Cuma dalam hal penyiapan sarana kantor untuk digitalisasi, kami masih bermasalah dengan anggaran. Persoalannya, anggaran kami ada prioritas. Semua kita lakukan harus musyawarah dulu. Kemarin pelayanan di kantor fasilitasnya kurang, maka kemarin kami rehab kantor. Itu anggarannya sekitar 700 juta. Alhamdulillah kantor sekarang sudah digunakan, kita bertahap, begitu cara kami agar pelayanan masyarakat bisa bagus, yah terutama fasilitas kantornya dulu baru

sistemnya, tetap kami rencanakan.” (Wawancara dengan informan BR, 21 Mei 2022)

Dapat dipahami bahwa infrastruktur untuk mengakses internet di desa ini telah mulai tersedia. Masyarakat sudah bisa belajar berselancar di dunia maya dengan jaringan internet yang ada. Hanya saja penyediaan anggaran belanja desa untuk pembelian sarana digitalisasi birokrasi belum menjadi prioritas utama untuk saat ini. Perencanaan pembangunan di desa ini masih dalam tahap perbaikan sarana kantor desa.

Desa Palakka sendiri telah memiliki website desa yang dapat diakses setiap orang sebagai wujud transparansi serta kemudahan akses informasi desa mereka. Namun, pada tahun tahun sebelumnya, pengoperasian website desa sendiri belum maksimal dikarenakan akses internet yang kurang memadai. Sehingga dengan membaiknya jaringan/akses internet di Desa Palakka akan membuat pengoperasian website desa Palakka menjadi lebih baik. Seperti yang dikatakan bapak BR (44 Tahun).

“Alhamdulillah sudah berjalan, tapi seperti daerah di sini jaringan yang membatasi, sementara terkait wewenang jaringan bukan urusan kita, kita hanya bisa musyawarah agar pemerintah bisa bangun tower.” (Wawancara dengan informan BR, 21 Mei 2022).

Terkait hal tersebut, dikonfirmasi pula oleh informan KH (45 Tahun) pada saat wawancara.

“Iya sudah ada memang cuman belum maksimal penggunaannya karena jaringan baru Tahun 2022 terlihat stabil karena baru dipasangkan tower. Di sini yang kemarin kan Telkomsel tidak bisa, Indosat Juga tidak bisa tapi Alhamdulillah sekarang sudah bisa. Mudah-mudahan nanti kedepannya ini sudah bisa begitu seterusnya.” (Wawancara dengan informan KH, 22 Mei 2022).

Kebijakan yang ada di desa Palakka sendiri telah mulai menyesuaikan menuju arah digitalisasi desa. Aparatur desa Palakka sendiri menyambut dengan baik perubahan yang ada. Transformasi birokrasi yang ingin dicapai oleh desa tentunya akan membuat mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya aparat desa sendiri dalam mempersiapkan diri untuk transformasi birokrasi dapat dilihat dari kebijakan yang mulai mereka terapkan. Yaitu adanya standarisasi untuk warga yang ingin bergabung atau menjadi aparatur desa, ditentukan dari segi pendidikan yang telah ditempuh. Adanya kebijakan tersebut menjadi bukti bahwa pemerintah Desa Palakka

10 I Ridwan Syam, Atma Ras, Andi Yusuf Habibie

Kesiapan Dan Kendala Transformasi Birokrasi Digital Di Pedesaan

serius dalam mempersiapkan transformasi birokrasi menuju digitalisasi desa. Kualitas SDM aparatur desa menjadi unsur yang menjadi penting mereka perhatikan. Seperti yang dikatakan oleh bapak TJ (46 Tahun) dalam wawancara, yaitu:

“Pada prinsipnya karena ini memudahkan pekerjaan melalui digitalisasi, mereka merespon baik. Saya kira tinggal peningkatan SDM kemudian perangkatnya yang lebih canggih lagi agar semakin baik. Masyarakat juga senang karena pelaksanaan administrasi juga bisa langsung dari rumah tidak perlu ke kantor antri. Namun tidak semua masyarakat dapat mengakses internet, apalagi tidak ada keluarganya yang bisa akses. Maka masih perlu sosialisasi perlu pengembangan” (Wawancara dengan informan TJ, 21 Mei 2022).

Perubahan sistem pelayanan kepada masyarakat yang dicoba diupayakan oleh birokrat di Desa Palakka menuju digitalisasi mendapat dukungan dari masyarakat. Dari penyampaian informan TJ di atas, bahwa masyarakat senang dengan kemudahan pelayanan dengan tidak lagi membutuhkan banyak waktu untuk antri di kantor. Hanya persoalan internal keluarga yang tidak memiliki akses dan sosialisasi cara mengakses sistem digital yang sedang diupayakan oleh pemerintah desa, agar para warga menjadi memahami dengan baik sistem pelayanan yang baru di desanya. Begitu pun dengan penyiapan kompetensi pada aparatur di desa semakin mereka benahi. Sebagaimana dipertegas oleh informan TJ bahwa,

“Tentunya mereka harus siapkan SDM, makanya di desa ada penambahan perangkat di desa. Bahkan ada kebijakan tidak menggunakan lagi orang-orang yang istilahnya standar pendidikannya. Misalnya minimal tamatan SD dulu bisa masuk, sekarang tidak boleh. Belum lagi dari pendidikan mereka juga dipanggil pelatihan khusus. Kadang pusat dan provinsi membuat kegiatan pengembangan dibuat dari anggaran di desa” (Wawancara dengan informan TJ, 21 Mei 2022).

Persiapan menuju arah transformasi birokrasi juga telah kerap diperkenalkan kepada masyarakat melalui sosialisasi, membiasakan masyarakat Desa Palakka untuk dapat beradaptasi dengan penggunaan teknologi. Hal tersebut juga menjadi tugas penting bagi aparat desa untuk mewujudkan transformasi birokrasi menuju arah digitalisasi di Desa Palakka. Hal tersebut disampaikan oleh bapak BR (44 Tahun) dalam wawancara:

“Yah kami dan masyarakat bisa menerima kalau kami lakukan sosialisasi dulu. Penjelasan seperti apa yang akan dilakukan dan jawabannya seperti ini. Kemudian kita bina lagi sdm nya agar mampu memanfaatkan digitalisasi melalui pembinaan. Kita setiap tahun ada pembinaan dan pelatihan. Agar

masyarakat mampu memanfaatkan jangan sampai mereka tidak bisa memanfaatkannya kan” (Wawancara dengan informan BR, 21 Mei 2022).

Menerima perubahan memang sesuatu yang tidak mudah. Namun, jika ada keinginan untuk belajar bersama maka hal tersebut dapat menjadi mudah. Dari informasi di atas, para birokrat dan masyarakat punya keinginan untuk menerima perubahan ke arah digitalisasi yang penting dilakukan sosialisasi dengan baik agar kompetensi birokrat dan warga dapat meningkat dan memanfaatkan teknologi dengan benar. Dari informasi di atas, sosialisasi telah konsisten dilakukan setiap tahun guna membekali pengetahuan masyarakat. Diperjelas pula oleh informan KH (45 Tahun) berikut.

“Sosialisasikan? iya sudah sebagian juga yang betul betul mungkin paham teknologi bagi yang belum paling ah apa itu tapi yah lama lama pasti kesana nanti yang penting jaringan sudah semakin membaik” (Wawancara dengan informan KH, 22 Mei 2022).

Upaya yang telah dilakukan oleh para aktor dalam masyarakat untuk mewujudkan transformasi birokrasi menuju digitalisasi, baik itu aparatur desa, tokoh masyarakat, pelaku UMKM dalam tindakan mereka mewujudkan pelaksanaan digitalisasi desa. Selain itu, untuk desa yang terbilang baru mengenal teknologi tentu saja tidak menjadi penghalang untuk masyarakat bisa menyampaikan inovasi mereka dari hasil kerja antara kelompok masyarakat ke media sosial. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa kelompok masyarakat desa seperti Petani Millennial yang menjual hasil panen mereka ke media sosial seperti Facebook sehingga banyak dikenal masyarakat luar sehingga dapat terjual dengan baik dan mampu membantu perekonomian masyarakat setempat.

Tokoh masyarakat dan pelaku UMKM pun memberikan pandangan serta dukungan mereka dalam mewujudkan transformasi birokrasi menuju digitalisasi. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keterangan yang diberikan. Salah satunya adalah keterangan dari KH (45 Tahun) dalam wawancara mengatakan bahwa:

“Himbauan dari pemerintah daerah dan atau pemerintah pusat. Secara pemerintah pusat himbauan sudah ada saya lihat dibidang tadi di aturan di undang-undang desa yang sudah ada cuma untuk sementara ya begitu artinya masih sementara ini digodok toh bicaranya karena kalau di Barru itu desa yang udah digitalisasi itu baru satu kayaknya masih desa Paopao beritanya sudah resmi karena sudah diresmikan sama Bupati toh penggunaan digitalnya artinya sudah ada contoh” (Wawancara dengan informan KH, 22 Mei 2022).

Baru satu desa yang di resmikan untuk menjalankan digitalisasi dalam pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Barru. Adapun Desa Palakka masih dalam proses persiapan untuk segera tinggal landas menjadi desa yang bertransformasi secara digital. Meskipun sudah ada dorongan dari pemerintah pusat agar desa tersebut juga segera beralih ke sistem digital. Hal tersebut diperkuat oleh informan TJ (46 Tahun) pada data wawancara berikut:

“Di desa itu memang dianjurkan untuk menerapkan proses digitalisasi, karena sistem monitoringnya mudah jadi pusat juga mudah memantau, mulai dari perencanaan kegiatan diinput melalui aplikasi ada namanya SIPD semua harus diinput disitu, kemudian pencairan keuangan juga diinput melalui itu, jadi mereka terpantau, dari pusat itu mampu memantau kegiatan apa yang belum di desa” (Wawancara dengan informan TJ, 21 Mei 2022).

Berdasarkan temuan wawancara diketahui bahwa kesiapan yang aparatur desa dalam penerapan transformasi birokrasi digital dimulai dengan penggunaan teknologi komputerisasi dan belajar menggunakan sistem pelayanan yang berbasis digital pada beberapa unit organisasi yakni dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut memverifikasi temuan Gong et al. (2020), bahwa transformasi digital akan semakin bergerak secara bergelombang dan beradaptasi di berbagai unsur atau unit organisasi. Begitu pun dengan yang terjadi di Desa Palakka pada penelitian ini di lakukan, terdapat dua unit pelayanan yang mencoba menerapkan transformasi digital dan akan semakin bergerak pada unit-unit pelayanan yang lain. Merujuk kepada teori strukturasi Giddens, bahwa para agen mulai menggunakan aturan dan sumber daya pada praktik sosial yang dilakukannya. Adaptasi atau inovasi yang dilakukan oleh sebagian agen yang terlibat akan mempengaruhi interaksi yang berlangsung dan akan mereproduksi sistem aturan dan sumber daya yang dipergunakan.

Pada level institusi, Pemerintah daerah bersama pemerintah desa di lokasi penelitian ini telah menjalin kerja sama dengan instansi swasta (pengelola jaringan internet) untuk membangun infrastruktur fisik yang dapat mendukung kelancaran penerapan transformasi digital. Tersedianya infrastruktur digital akan menjadi sebuah kebangkitan digital di desa. Hal tersebut yang dapat mengantar untuk terjadinya berbagi praktik yang inovatif. Dukungan pada level struktur tersebut akan semakin membuat para aparatus di desa dan masyarakat akan mereproduksi keberadaan mereka dalam pencapaian tujuan transformasi digital.

Pada level aktor, para aparaturnya dan masyarakat telah memperlihatkan keinginan untuk belajar menyesuaikan dengan sistem yang akan diterapkan. Para aktor memandang secara praktis bahwa transformasi digital untuk pelayanan administrasi pada instansi adalah sesuatu yang baik untuk kemajuan di desanya. Hal ini tentunya akan memudahkan penerapan gelombang transformasi digital di desa, dan sejalan dengan Filgueiras et al. (2019), bahwa pertimbangan peran agen, konteks pilihan, dan faktor-faktor yang menjelaskan keputusan menjadi faktor yang penting dalam penerapan transformasi digital. Dengan keaktifan aktor dalam proses reproduksi struktur yang berlangsung akan mendukung terjadi perubahan sistem pelayanan birokrasi ke arah digitalisasi.

Tujuan digitalisasi birokrasi pemerintahan desa tidak hanya sekedar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Akan tetapi, hal tersebut juga akan memudahkan pemantauan kinerja birokrasi di pedesaan oleh pemerintah oleh pemerintah pusat. Berdampak pula pada penyaluran anggaran yang menjadi salah satu modal bergeraknya pembangunan di pedesaan. Disisi lain, pemantauan pelaksanaan pembangunan oleh pemerintah pusat dapat lebih mudah.

Kendala dalam pelaksanaan transformasi birokrasi digital.

Dalam rangka pelaksanaan transformasi birokrasi digital diperlukan infrastruktur yang memadai. Infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung transformasi yang berbasis digital adalah ketersediaan internet yang memadai, komputer, *smartphone*, dan kelengkapan lainnya (Simpson 2020).

Memenuhi kebutuhan infrastruktur yang memadai merupakan tantangan tersendiri dari suatu desa. Utamanya yang berkaitan dengan fasilitas yang mesti diadakan dengan bekerja sama dengan pihak lain di luar pemerintah desa. Memerlukan jaringan dan kemitraan serta dukungan dari pemerintah kabupaten dan pusat. Seperti halnya yang dihadapi dalam pelaksanaan transformasi birokrasi terkhusus di Desa Palakka adalah pengurusan atau pelayanan administrasi belum dapat diakses secara *online* melalui *website*. Sesuai yang disampaikan oleh bapak KH (45 Tahun) dalam wawancara:

“Iya sudah ada memang cuman belum maksimal penggunaannya karena kemarin kan ini kan jaringan baru-baru ini baru Tahun 2022 baru stabil karena baru dipasangkan tower di sini yang kemarin kan Telkomsel ndak bisa Indosat Juga nda bisa tapi alhamdulillah sekarang sudah bisa mudah-mudahan nanti

kedepannya ini sudah bisa begitu seterusnya” (Wawancara dengan informan KH, 22 Mei 2022).

Adapun kendala lainnya yang dihadapi di Desa Palakka adalah ketersediaan akses internet belum maksimal karena adanya beberapa lokasi di desa yang masih belum terjangkau sinyal telepon seluler yang kuat. Artinya daya jangkauan dan kecepatan internet juga masih terbatas, hal tersebut juga disampaikan oleh bapak MY (40 Tahun) dan AF (29 Tahun) dalam wawancara, yaitu:

“Baru baru ini yah sudah dibuatkan, tapi belum maksimal yah masih ada blank spotnya” (Wawancara dengan informan MY, 21 Mei 2022).

“Kecepatan penggunaan internet masih terbatas” (Wawancara dengan informan AF, 21 Mei 2022).

Pemerintah Desa Palakka melakukan pengembangan pelayanan berbasis digital agar dapat menunjang pelayanan administrasi. Namun, untuk pengurusan administrasi di kantor desa belum sepenuhnya dapat dilakukan secara jarak jauh karena pengembangan pelayanan digital desa melalui aplikasi Digidesa, masih terkendala biaya. Jadi, untuk pelayanan jarak jauh belum maksimal. Terlepas dari persoalan belum maksimalnya penggunaan pelayanan berbasis digital, penggunaan media sosial di Desa Palakka bisa dikatakan aktif. Hal tersebut disampaikan oleh AF (29 Tahun):

“Kemarin sih sempat mas mau masuk kayak pelayanan apa kayak pelayanan yang terintegrasi salah satunya kemarin ndapapa saya ya Digidesa. Digidesa itu merupakan aplikasi tapi desa mau anggarkan kemarin tapi kondisi keuangan yang ya mungkin masih banyak yang lebih dibiayai lebih penting daripada itu”

Lebih lanjut AF menambahkan bahwa,

“Sebenarnya sudah komplit kemarin kayak sistem aplikasi manajemen informasi, IT dan sebagainya ada. Jadi kayak website ada semua kemarin tapi ada mungkin lebih penting dibiayai oleh desa jadi mending ya gitu pak. Tapi kalau untuk media sosial media sosial sendiri itu aktif pak yang kayak facebook-nya apanya” (Wawancara dengan informan AF, 21 Mei 2022).

Pada Tahun 2021 pelayanan administrasi *online* telah dianggarkan oleh pemerintah, akan tetapi hal tersebut belum terealisasi karena adanya covid. Jadi ada beberapa anggaran yang tujuannya diubah, bahkan ada anggaran yang dipotong. Dana desa yang bersumber dari pusat memiliki ketentuan sendiri yang harus dipatuhi. Dengan kata lain pengalokasian dana dari pusat sudah ditentukan. Pada tahun lalu sebagian

anggaran dialokasikan untuk penanganan covid. Jadi, jika ada keperluan lainnya yang harus dipenuhi maka hal tersebut harus dimusyawarahkan dan kemudian dituangkan dalam APBD. Hal tersebut sesuai yang dijelaskan oleh BR (44 Tahun), yaitu:

“Kemarin tahun 2021 sudah dianggarkan pelayanan administrasi tinggal klik saja, Cuma belum terealisasi karena kemarin ada covid, sehingga ada beberapa anggaran repurposing ada pemerintah dari atas harus kita fokus menangani covid sehingga ada anggaran dipotong, kemudian masalah sinyal belum maksimal kan digitalisasi harus mendukung semua itu, kemarin anggaran ratusan juta tapi jangan sampai tidak maksimal karena sinyal kan” (Wawancara dengan informan BR, 21 Mei 2022).

Pandemi covid 19 yang juga mewabah di desa ini membuat anggaran desa untuk penyediaan sarana digitalisasi dalam pelayanan masyarakat juga menjadi terkendala. Meski pandemi memaksa berbagai kalangan masyarakat untuk menggunakan teknologi digital, namun tidak demikian pada masyarakat di pedesaan. Sistem birokrasi masih membutuhkan anggaran pendanaan yang tidak sedikit bagi pemerintah desa.

KESIMPULAN

Hasil studi ini menunjukkan bahwa kesiapan kesiapan birokrasi di Desa Palakka dalam bertransformasi ke dalam sistem ruang digital dalam memberikan pelayanan telah berada dalam proses adaptasi yang terjadi pada level institusi dan level aktor. Pada level institusi, pemerintah desa dengan dukungan pemerintah kota di lokasi penelitian ini telah menjalin kerja sama dengan instansi swasta (pengelola jaringan internet) untuk membangun infrastruktur fisik yang dapat mendukung kelancaran penerapan transformasi digital. Selain itu, secara struktur pelayanan, aparatur desa telah didorong untuk menggunakan aplikasi digital. Namun, aturan penerapannya masih berupa himbauan untuk dilaksanakan menyesuaikan dengan sarana jaringan internet yang masih belum stabil di wilayah tersebut. Pada level aktor, para aparatur dan masyarakat telah memperlihatkan keinginan untuk belajar menyesuaikan dengan sistem yang akan diterapkan. Para aparatur desa dan masyarakat dalam proses reproduksi struktur dalam mendukung terjadi perubahan sistem birokrasi pelayanan di desanya ke arah digitalisasi.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh aparatur desa dan masyarakat setempat dalam bertransformasi ke sistem digital adalah (1) belum maksimalnya infrastruktur jaringan internet sebagai sumber daya yang penting bagi aparatur dan masyarakat dalam pelaksanaan transformasi digital; (2) Masih terbatasnya anggaran

dalam penyediaan sarana teknologi bagi para aparatur di desa; (3) masih rendahnya kompetensi digital aparatur dan masyarakat dalam menggunakan perangkat untuk sistem pelayanan berbasis digital. Dengan berbagai kendala tersebut, diharapkan keterlibatan pemerintah setempat secara penuh dalam mengembangkan pelaksanaan transformasi Birokrasi di Desa Palakka. Perlunya dukungan dari semua pihak baik dari pemerintah, swasta hingga masyarakat setempat dalam mengembangkan pelaksanaan transformasi Birokrasi di Desa Palakka.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 2013. "Sociology: The Basics." *Sociology: The Basics*. Doi: 10.4324/9780203449189.
- Bullock, Justin B., Jesper Rosenberg Hansen, and David J. Houston. 2018. "Sector Differences in Employee's Perceived Importance of Income and Job Security: Can These Be Found Across the Contexts of Countries, Cultures, and Occupations?" *Https://Doi.Org/10.1080/10967494.2018.1425226* 21(2):243–71. Doi: 10.1080/10967494.2018.1425226.
- Bullock, Justin B., Justin M. Stritch, and Hal G. Rainey. 2015. "International Comparison of Public and Private Employees' Work Motives, Attitudes, and Perceived Rewards." *Public Administration Review* 75(3):479–89. Doi: 10.1111/PUAR.12356.
- Datta, Pratim, Laurie Walker, and Fabrizio Amarilli. 2020. "Digital Transformation: Learning from Italy's Public Administration*." *Journal of Information Technology Teaching Cases* 10(2):54–71. Doi: 10.1177/2043886920910437/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_2043886920910437-FIG2.JPEG.
- Filgueiras, Fernando, Cireno Flávio, and Pedro Palotti. 2019. "Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil." *Latin American Policy* 10(2):195–219.
- Firdaus, Inas Tasya, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin. 2021. "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4(2):226–39. Doi: 10.35326/KYBERNAN.V4I2.1244.
- Giddens, Anthony. 1984. *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Univ of California Press.
- Giest, Sarah N., and Bram Klievink. 2022. "More than a Digital System: How AI Is Changing the Role of Bureaucrats in Different Organizational Contexts." *Https://Doi.Org/10.1080/14719037.2022.2095001*. doi: 10.1080/14719037.2022.2095001.
- Gomm, Roger, Martyn Hammersley, and Peter Foster. 2011. "Case Study Method." *Case Study Method*. Doi: 10.4135/9780857024367.

- Gong, Yiwei, Jun Yang, and Xiaojie Shi. 2020. "Towards a Comprehensive Understanding of Digital Transformation in Government: Analysis of Flexibility and Enterprise Architecture." *Government Information Quarterly* 37(3):101487. Doi: 10.1016/J.GIQ.2020.101487.
- Hafseld, Kristin H. J., Bassam Hussein, and Antoine B. Rauzy. 2021. "An Attempt to Understand Complexity in a Government Digital Transformation Project." *International Journal of Information Systems and Project Management* 9(3).
- Held, David. 2006. *Models of Democracy*. Polity.
- Höchtel, Johann, Peter Parycek, and Ralph Schöllhammer. 2016. "Big Data in the Policy Cycle: Policy Decision Making in the Digital Era." <https://doi.org/10.1080/10919392.2015.1125187> 26(1-2):147-69. Doi: 10.1080/10919392.2015.1125187.
- Hur, Joon Young, Wonhyuk Cho, Geon Lee, and Sarah Hendrica Bickerton. 2019. "The 'Smart Work' Myth: How Bureaucratic Inertia and Workplace Culture Stymied Digital Transformation in the Relocation of South Korea's Capital." <https://doi.org/10.1080/10357823.2019.1663786> 43(4):691-709. Doi: 10.1080/10357823.2019.1663786.
- Kominfo. 2021. "Kementerian Komunikasi Dan Informatika." Retrieved January 8, 2023 (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/35496/inilah-capaian-reformasi-birokrasi-semester-pertama-2021/0/berita>).
- Lenaini, Ika. 2021. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling." *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6(1):33-39. Doi: 10.31764/historis.vXiY.4075.
- Muhammaditya, Nur, Sudarsono Hardjosoekarto, One Herwantoko, Yulia Gita Fany, and Mahari Is Subangun. 2022. "Institutional Divergence of Digital Item Bank Management in Bureaucratic Hybridization: An Application of SSM Based Multi-Method." *Systemic Practice and Action Research* 35(4):527-53. Doi: 10.1007/S11213-021-09579-4/TABLES/6.
- Newman, Joshua, Michael Mintrom, and Deirdre O'Neill. 2022. "Digital Technologies, Artificial Intelligence, and Bureaucratic Transformation." *Futures* 136:102886. Doi: 10.1016/J.FUTURES.2021.102886.
- Orlikowski, Wanda J., and C. Suzanne Iacono. 2001. "Research Commentary: Desperately Seeking the 'IT' in IT Research—A Call to Theorizing the IT Artifact." <https://doi.org/10.1287/ISRE.12.2.121.9700> 12(2):121-34. Doi: 10.1287/ISRE.12.2.121.9700.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1996. "Mewirusahaakan Birokrasi (Terjemahan)." *Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo*.
- Perry, James L., Ramon Aldag, Gary Brumback, Allen Cassady, Danny Lam, Larry Lane, Ted Miller, Frank Sherwood, Don Schwab, Tom Sinclair, and Alex Weiss. 1996. "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity." *Journal of Public Administration Research and Theory* 6(1):5-22. Doi: 10.1093/OXFORDJOURNALS.JPART.A024303.

- Ransbotham, Sam, David Kiron, and Pamela Kirk Prentice. 2015. "Minding the Analytics Gap."
- Rijali, Ahmad. 2019. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33):81–95. Doi: 10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374.
- Rusdan, Rusdan. 2017. "Upaya Transformasi Birokrasi Pemerintah Sebagai Unit Pelayan Publik." *SOSIALITA* 9(2).
- Simpson, Jennifer E. 2020. "Twenty-First Century Contact: The Use of Mobile Communication Devices and the Internet by Young People in Care." *Https://Doi.Org/10.1177/0308575920906100* 44(1):6–19. Doi: 10.1177/0308575920906100.
- Somad, Kemas Arsyad. 2012. "Reformasi Birokrasi Desa Menuju Pemerintahan Desa Yang Demokratis." *Masalah-Masalah Hukum* 41(4):487–92. doi: 10.14710/MMH.41.4.2012.487-492.
- Tangi, Luca, Marijn Janssen, Michele Benedetti, and Giuliano Noci. 2020. "Barriers and Drivers of Digital Transformation in Public Organizations: Results from a Survey in the Netherlands." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 12219 LNCS:42–56. doi: 10.1007/978-3-030-57599-1_4/COVER.
- Yin, Robert K. 2011. "Studi Kasus Desain Dan Metode." *Raja Grafindo Persada. Jakarta.*