

# DIGITAL ERA GOVERNANCE MEMPERKUAT PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN PASCA PANDEMI

Reksa Burhan<sup>1</sup>, Sitti Rabiatul Wahdaniyah<sup>2</sup>, Ade Irma Surani Haliq<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Mulawarman  
Kota Samarinda, Indonesia  
reksaburhan@gmail.com  
(corresponding author)

<sup>2</sup> UIN Datokarama Palu  
Palu, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Muhammadiyah  
Palopo, Indonesia

## ABSTRACT

*The gradual digital development occurring in villages raises significant questions about how village governance should adapt to these changes. In recent years, similar questions have frequently been discussed in various meetings among both practitioners and academics. Unfortunately, these discussions often remain confined to formal debates within academic and practitioner circles. Academics tend to focus on theoretical ideas regarding digital changes but lack imaginative projections about whether these debated changes truly occur in the field. Meanwhile, practitioners concentrate on implementation but often lack analytical concepts, causing debates to frequently stall at crossroads. This study will take place in the village of Kambo in South Sulawesi, utilizing the Digital Era Governance (DEG) approach. The argument is that digital changes occurring outside the governance arena have significantly impacted the existing governance system in Indonesia, particularly at the lowest level. The research will use qualitative methods, with data collection techniques including interviews and observations. The study will be conducted in the sub-district of Kambo and the village of Kalukubula.*

**Keywords:** Village, Digital Governance, Governance, Government, Pandemic

## ABSTRAK

*Perkembangan digital yang berangsur-angsur berlangsung di desa menimbulkan pertanyaan besar mengenai bagaimana pemerintahan desa harus berbenah sebagai upaya untuk merepson perubahan tersebut. Di beberapa tahun terakhir ini, pertanyaan serupa hampir terdengar di banyak pertemuan-pertemuan baik yang berlangsung oleh praktisi maupun akademisi. Sayangnya, pertanyaan tersebut hanya berhenti pada debat ruang-ruang formal baik oleh praktisi maupun oleh akademisi. Bagi akademisi, merespon perubahan digital sebatas meributkan ide, namun sangat miskin bayangan imajinatif soal apa yang diributkan benar-benar terjadi di lapangan ataukah tidak. Sekaligus pada sisi yang oleh para praktisi, beribut dalam soal pelaksanaan tetapi sangat miskin dengan konsep sebagai pisau analisis sehingga tidak jarang perdebatan berheti di persimpangan jalan. Penelitian ini akan berlangsung di desa Kambo di Sulawesi Selatan, menggunakan pendekatan Digital Era Governance (DEG). Dengan argumen, bahwa perubahan digital yang berlangsung di luar arena pemerintahan telah berdampak besar terhadap sistem pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya di level terbawah. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Penelitian berlangsung di kelurahan Kambo dan desa Kalukubula.*

**Kata Kunci:** Desa; Digital Governance; Governance; Government; Pandemi

## PENDAHULUAN

Sejak lima tahun belakangan ini arus digitalisasi sistem tata kelola pemerintah terus bergelinding ke desa-desa di Indonesia (Ella 2018; Hendric et al. 2020; Nuswantoro et al. 2017; Priyanti and Iriani n.d.; Tjiek, Toong, and Aditya 2016). Fenomena ini membuat, desa mengalami apa yang disebut dengan *Digital Era governance (DEG)* (Nuswantoro et al. 2017). Fenomena ini semakin menguat seiring dengan pandemi Covid-19 (Herman,

2022). Selain itu, DEG sebagai dampak domino dari ditetapkannya undang-undang desa pada tahun 2014, yang salah satu muatan dari undang-undang tersebut adalah membangun skema sistem pemerintahan yang *good governance* yaitu sistem tata kelola pemerintahan di desa yang menginternalisasi nilai-nilai transparan, efektifitas dan efisien (Chomariyah 2016; Ella 2018; Sulistyowati, Candra, and Dibyorin n.d.; Syaifullah 2017). Nilai-nilai *good governance* diyakini akan terwujud jika proses yang berlangsung di desa dilakukan dengan menjadikan komponen “teknologi” sebagai pilar dalam sistem tata kelola pemerintahan. Seiringan dengan gagasan tersebut, dihampir seluruh desa di Indonesia DEG telah menjadi satu bagian yang melekat pada tata kelola pemerintah di desa.

DEG sebagai pendekatan yang digunakan untuk mengoptimalkan pelaksanaan sistem tata kelola pemerintahan, dengan harapan *good governance* dapat terealisasi dengan baik (Gerster and Dremel 2018; Karippacheril 2013). Salah satu wujud dari DEG di desa adalah penggunaan sistem perencanaan keuangan di desa yang menggunakan sistem daring (*online*), termasuk untuk pengajuan anggaran kegiatan pembangunan desa serta pertanggung jawaban keuangan desa yang sebagian besar menggunakan sistem digital. Dengan kata lain, untuk saat ini teknologi telah menjadi pilar dari pelaksanaan tata kelola pemerintahan desa di Indonesia. Maraknya DEG sebagai fenomena dalam sistem pemerintahan di desa belum terlalu banyak di perdebatkan oleh para peneliti. Padahal, dari uraian di atas fenomena DEG cukup menjanjikan sebagai lahan akademik yang sepatutnya diperdebatkan secara teoritik. Mengingat, proyeksi dan masa depan sistem pemerintahan di desa yang juga akan mengikuti pola perubahan digital yang berlangsung. Sehingga penting untuk sejak dini mengangkat DEG dalam perdebatan baik secara praktis, maupun secara akademik.

Penelitian ini menawarkan kebaruaun dalam melihat fenomen DEG pada pemerintahan di desa. Penelitian-penelitian terdahulu yang banyak melihat tentang desa sejauh ini masih terhenti pada persoalan yang bersifat normatif (Arifin et al. 2020; Bebbington et al. 2004, 2006; Damayanti and Syarifuddin 2020; Hendric et al. 2020; Susilo, Hidayat, and Marta 2021; Warren 2016). Penelitian-penelitian yang bersifat normatif pada dasarnya tidak menjadi soal, hanya saja pendekatan yang banyak digunakan pada cara pandang penelitian ini lebih banyak bertumpu pada soal regulasi desa. Sehingga akhir dari perdebatan pada pendekatan ini seringkali hanya sampai pada tawaran solutif, soal tata kelola desa yang baik harus di dahului dengan perangkat hukum yang ideal. Selain itu, penelitian tentang desa juga masih banyak berkecimpung dipusaran tata kelola pemerintahan desa yang ideal (Arifin et al. 2020; Nur, Wekke, and et.al 2017). Para peneliti dengan pendekatan ini, lebih banyak menyoroti desa dalam hal pelaksanaan pemerintah desa mengelola sumber daya yang dimiliki desa. Penelitian-penelitian iani biasanya memulai dengan sebuah kekhawanan akan tata kelola pelaksanaan di desa yang belum mumpuni. Sehingga tuduhan bagi pendekatan ini melihat proses yang berlangsung di desa dapat tercederai, sebab proses tata kelola yang berlangsung masih sangat jauh dari prinsip-prinsip *good governance*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini di pilih dengan mempertimbangkan beberapa aspek, diantaranya karakteristik penelitian. Penelitian ini adalah penelitian eksploratif yang akan lebih banyak menggali dan mengabstraksikan pengalaman-pengalaman lapangan, dalam hal ini pengalaman pemerintah Desa di Palopo dalam menerapkan *digital governance* pasca Pandemi COVID-19. Pengalaman-pengalaman lapangan kemudian di abstraksikan dengan merujuk pada konsep besar yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Digital Era Governance* (DEG). Pendekatan DEG digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah di, bagaimana pemerintah Desa merespon dinamikan DEG dalam penyelenggaraan layanan sehari-hari.

Untuk menjawab pertanyaan itu, data di kumpulkan di lapangan dengan cara wawancara dan melakukan observasi langsung. Observasi langsung dilakukan dengan mengunjungi Desa Kambo. Ini dilakukan untuk mengamati secara dekat, bagaimana respon pemerintah desa. Untuk menjaga ke originalitas data yang di peroleh di lapangan, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*. Selain itu, teknik *snowball sampling* digunakan untuk menjaga agar data yang di peroleh di lapangan dapat menekan sisi subyektifitas informan. Selain itu, data dan informasi juga di peroleh dari sumber-sumber sekunder, seperti di antaranya laporan dan hasil rilis dari instansi dan institusi yang memiliki kredibilitas yang tinggi. Misalnya, pada data dan informasi yang di rilis oleh pemerintah melalui Badan Pusat Statistik (BPS), data dan informasi yang bersumber dari media baik cetak maupun *online*.

Tahap berikutnya dari rangkaian pengumpulan data ini adalah uji validasi. Untuk uji validasi digunakan teknik triangulasi. Proses triangulasi bertujuan untuk memberikan perbandingan yang akan memperkuat atau justru sebaliknya data dan informasi yang dilakukan sebelum akhirnya di sajikan dalam bentuk laporan (artikel). Triangulasi dilakukan pada sumber informasi dan data. Artinya data yang di peroleh tidak langsung diolah, tetapi di benturkan dengan sumber data dan informasi dari hasil wawancara atau observasi begitupun sebaliknya.

Tahap terakhir adalah penyajian data. Seluruh data disajikan melalui interpretatif dengan menarasikan seluruh temuan-temuan lapangan. Berikutnya, data yang telah di narasikan dianalisis dengan menggunakan Digital Era Governance. Pada tahap ini menjadi terpenting sebab bagian ini akan memberikan jawaban dari pertanyaan yang telah disajikan di awal penelitian. Sebagai penutup, akan ditarik kesimpulan. Sebagai ilustrasi, berikut ini rangkaian yang kira-kira akan dilakukan selama penelitian, dari sejak proses persiapan penelitian hingga proses pelaporan hasil penelitian.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Perubahan Layanan Publik**

Penelitian ini berlangsung di Kelurahan Kambo Mungkajang, Kota Palopo Sulawesi Selatan. Kelurahan Kambo adalah sebuah kelurahan yang secara geografis terletak di wilayah perbukitan. Dengan luas wilayah administrasi mencapai 11 km<sup>2</sup>, wilayah ini banyak didominasi oleh warga dengan mata pencaharian sebagai petani dan

pekebun. Dengan kondisi sosial geografis tersebut, kelurahan ini memiliki ciri khas dalam hal pelayanan publik, di antaranya layanan publik terutama di wilayah kelurahan yang banyak didorong oleh penggunaan digital.

Lanskap besar terjadi pada kelurahan Kambo ketika terjadi Pandemi COVID-19. Pada saat berlangsung COVID-19, seperti kelurahan lain pada umumnya di Indonesia kelurahan Kambo dipaksa untuk mengadopsi sebuah system layanan publik yang berbasis digital. Namun, yang menarik dari kasus yang kami amati di kelurahan Kambo, bahwa momentum COVID-19 secara tidak langsung telah mempercepat reformasi birokrasi terutama dalam hal adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Kami menangkap ada dua kondisi yang secara tidak langsung ikut berdampak pada perubahan layanan publik di kelurahan Kambo. Pertama, transisi pandemi COVID-19 dan kedua, gelombang digitalisasi informasi. Dua kondisi ini yang pada akhirnya, memaksa kelurahan Kambo dan perdesaan Kalukubula melakukan penyesuaian terhadap layanan publik.

### **COVID-19 Mempercepat Perubahan Layanan Publik**

Pertama, transisi pandemi COVID-19 mempercepat reformasi layanan di kelurahan Kambo. Temuan lapangan kami, menemukan bahwa selama ini gagasan dari reformasi birokrasi yang terus digulirkan sejak reformasi masih sulit diimplementasikan di wilayah kelurahan, seperti halnya di kelurahan Kambo. Berbagai tantangan seperti, konflik lintas sektoral, ketidaksiapan SDM, keterbatasan sumber daya ekonomi serta rendahnya keinginan dari aparat penyelenggaran pemerintahan di tingkat kelurahan yang ditopang dengan minimnya desakan yang muncul dari publik menjadi sederet alasan yang sering menghambat reformasi birokrasi ditingkat kelurahan. Namun, kondisi menjadi berbeda ketika untuk pertama kali Indonesia di serang krisis akibat COVID-19. Berbagai skema kebijakan dikeluarkan oleh pemerintahan untuk mencegah penyebarluasan COVID-19. Saat itu, pemerintah dihadapkan pada dua kondisi yang dilema, satu sisi aktifitas layanan publik harus tetap dilakukan, sementara sisi lain akibat COVID-19 kebijakan pembatasan diberbagai instansi diberlakukan. Tujuannya untuk mencegah terjadinya penularasan secara massif akibat interaksi yang berlangsung. Di tengah situasi yang dilematis tersebut, pemerintah kemudian mengeluarkan berbagai skema kebijakan. Salah satu dan yang paling populer kita kenal selama pandemi adalah *work form home* (WFH). Dalam realisasinya, di kelurahan Kambo WFH sebagai metode kerja yang dilakukan aparat kelurahan dengan tetap memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, dalam memberikan layanan kelurahan Kambo memanfaatkan teknologi digital sebagai instrumen yang menghubungkan antara pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam konteks perubahan layanan publik, apa yang berlangsung di kelurahan Kambo, Kalukubula dan kelurahan lain di Indonesia secara umum ketika berlangsung WFH dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai skema layanan publik adalah upaya yang secara tidak langsung merealisasikan reformasi birokrasi di level kelurahan. COVID-19 secara tidak langsung mendesak pemerintah ditingkat kelurahan untuk merealisasikan reformasi birokrasi. Meskipun dengan segala keterbatasan yang ada, tetapi yang pasti peristiwa COVID-19 sebagai salah satu momentum yang menjadi titik

paksa bagi pemerintah kelurahan agar melakukan perubahan termasuk dalam hal skema pemberian layanan kepada warga.

Perlu di catat, bahwa skema perubahan layanan yang timbulkan akibat COVID-19 di kelurahan Kambo belum terlalu terlihat. Berbeda dengan pedesaan Kalukubula yang pada kesempatan lain juga menjadi lokasi pengamatan kami. Di Kambo, dengan kondisi geografis yang berada di sekitar pebukitan menyulitkan akses bagi penerapan digital informasi. Sementara sebaliknya untuk kondisi di daerah Kalukubula, dengan kondisi geografis yang berada di daerah daratan lebih memudahkan penerapan dan realisasi dalam mengadopsi digital informasi sebagai skema layanan publik. Untuk kondisi di Kalukubula, skema layanan publik yang menerapkan digital informasi di kenal dengan sebutan layanan *digital desa*. Di kanal tersebut, telah tersaji berbagai informasi diantaranya informasi mengenai kondisi pedesaan di Kalukubula, informasi mengenai produk UMKM desa, kondisi keuangan desa serta kanal layanan yang disediakan dalam satu pintu (Lihat Gambar 1 website Desa Kalukubula).



**Gambar 1.** Website Desa Kalukubula

Sumber: <https://kalukubula.digitaldesa.id/>, 2024

Singkatnya, bahwa kondisi dan *setting* sosial bagi kedua lokasi penelitian memberikan dampak yang berbeda dalam hal realisasi layanan publik yang berbasis digital. Kelurahan Kambo dengan kondisi geografis area pebukitan masih kesulitan dalam merealisasikan digital informasi sebagai platform layanan publik, sementara sebaliknya Kalubula meskipun dengan kondisi yang masih terbatas telah berhasil mengadopsi layanan berbasis digital. Tetapi, meskipun berangkat dari kondisi geografis berbeda yang pasti bahwa kedua kondisi tersebut menghadapi satu persoalan yang sama, yaitu perubahan secara cepat pada layanan publik yang berlangsung ditingkat kelurahan. Dimana perubahan yang cepat tersebut sebagai imbas dari adanya gelombang COVID-19. Kondisi yang secara tidak langsung memaksa pemerintah di level kelurahan dan pedesaan untuk segera melakukan penyesuaian dan perubahan pada skema layanan

publik, pola ini yang kemudian kami sebutnya sebagai mempercepat reformasi birokrasi khususnya dalam memberikan layanan kepada warga melalui media digital informasi.

### **Digital Era Governance Katalisator Pada Percepatan Layanan Publik**

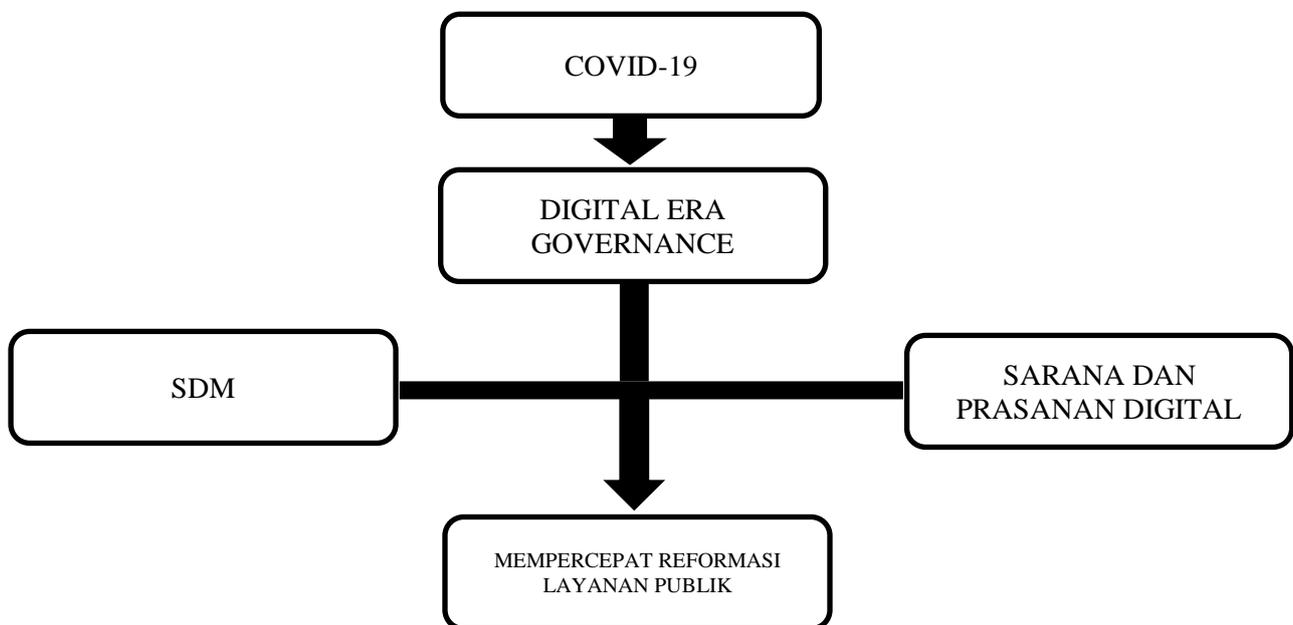
Kondisi kedua yang mempercepat skema layanan publik di dua lokasi penelitian yang kami amati adalah gelombang digitalisasi informasi. Secara makro, gelombang digitalisasi di Indonesia telah berlangsung di pertengahan tahun 2008. Situasi ini oleh Sebagian sarjana seperti Tapsell menyebutnya sebagai ledakan digital. Peristiwa ini dipicu oleh berbagai krisis finansial, yang kemudian sebagai solusi atas kejadian tersebut mendorong penggunaan digital informasi untuk memangkas berbagai patologi dalam birokrasi, seperti minimnya transparansi dan akuntabilitas. Melalui adopsi digital informasi dipercaya dapat memangkas penyakit-penyakit dalam birokrasi tersebut.

Untuk konteks di kelurahan Kambo dan pedesaan Kalukubula, gelombang digital informasi turut dirasakan oleh pemerintah setempat. Meskipun secara konsep, gagasan mengenai elektronik government sebagai salah satu varian penyelenggara pemerintah yang mengadopsi teknologi informasi telah lama di kampanyekan di Indonesia. Sebagian kelurahan dan pedesaan bahkan telah merealisasikan gagasan tersebut. Kemudian dengan digital era governance ini ikut memperkuat narasi elektronik *government*. Prakteknya di lapangan, digital era governance sebagai babak baru bagi penyelenggaraan pemerintahan secara tidak langsung memberikan dampak kepada perubahan layanan publik di pedesaan dan di kelurahan. Meskipun dengan takar perubahan yang berbeda, antara Kambo dengan Kalukubula.

Kami melihat bahwa konteks layanan yang berbeda antara Kambo dengan Kalukubula sebagai imbas dari berbagai faktor, seperti kondisi SDM serta sarana dan prasana yang tersedia. Di Kambo, dengan status administrasi sebagai kelurahan memiliki SDM yang lebih memadai. Mereka mempunyai tenaga kerja dengan keahlian yang cukup terampil dalam hal penguasaan digital. Dibanding dengan Kalukubula, SDM di kelurahan Kambo jauh lebih memadai. Tetapi, dalam hal kesiapan sarana dan prasarana berbanding terbalik dengan kondisi SDM. Di kelurahan Kambo, keberadaan sarana dan prasarana penunjang digital tidak jauh lebih baik dibanding dengan kesiapan sarana dan prasaranan yang tersedia di desa Kalukubula. Di desa Kalukubula, fasilitas penunjang seperti jaringan internet, perangkat computer serta wifi untuk koneksi tersedia. Kondisi yang belum ditemui di kelurahan Kambo. Imbasnya pada realisasi percepatan reformasi disektor layanan di kedua lokasi penelitian. Untuk kelurahan Kambo, perubahan yang terjadi pada skema layanan publik berlangsung lebih lambat. Kondisi lebih lambat ini, karena informasi digital sebagai katalisator yang diharapkan dapat mempercepat laju perubahan belum tersedia dengan baik. Meskipun perangkat yang lain, seperti kondisi SDM yang tersedia sangat memadai. Sementara untuk pedesaan Kalukubula, laju perubahan pada layanan publik berlangsung dengan sangat cepat. Perubahan yang cepat ini tidak terlepas dari adanya intervensi digital yang ikut membantu dan memudahkan pemerintah dan warga dalam mendapatkan layanan.

Dua lokasi penelitian yang telah kami amati memberikan pengalaman empirik yang berbeda, terutama mengenai perubahan layanan publik. Pengalaman lapangan di kelurahan Kambo memberikan narasi yang lebih pesimis mengenai perubahan layanan

publik, sementara di pedesaan Kalukubula menawarkan optimisme mengenai masa depan layanan di pedesaan. Perbedaan kondisi perubahan layanan publik pada kedua lokasi tersebut sebagai konsekuensi dari dua kondisi. *Pertama*, secara bersamaan bahwa kedua lokasi penelitian mengalami kondisi yang sama yaitu menghadapi krisis akibat COVID-19, yang dengan itu mengharuskan pemerintah baik di kelurahan maupun di pedesaan untuk melakukan penyesuaian kerja. Temuan kami menunjukkan bahwa penyesuaian kerja berlangsung di dua lokasi penelitian. Namun, aspek kedua yaitu digitalisasi era governance memberikan kesan yang sangat kontradiktif antara kedua lokasi penelitian. Benar bahwa COVID-19 secara tidak langsung mempercepat reformasi layanan publik di pedesaan dan kelurahan pada lokasi penelitian, tetapi tidak kalah penting adalah bahwa katalisator digital informasi ikut mempercepat perubahan tersebut. Ilustrasi dari temuan kami di dua lokasi dapat digambarkan dalam skema transformasi layanan publik berikut ini.



### **Dampak DEG di Pedesaan**

Dari dua kasus diatas, implementasi DEG di dua lokasi penelitian yang berangkat dari *setting sosial* dan konteks yang berbeda berimplikasi pada efek domino yang ditimbulkan. Kami melihat sedikitnya ada dua efek domino yang ditimbulkan dari adopsi DEG dalam layanan publik di pedesaan. Efek domino pertama, bentuk layanan di dua lokasi penelitian. Di Kelurahan Kambo, bentuk layanan yang ditimbulkan belum terlalu nampak, sementara di pedesaan Kalukubula bentuk layanan telah terlihat dari skema adopsi digital. Efek domino kedua yang ditimbulkan dari adopsi DEG terhadap pedesaan dan kelurahan adalah partisipasi digital. Kedua efek domino tersebut akan kami ilustrasikan secara lebih rinci pada penjelasan berikut ini.

### **Bentuk Layanan**

Pertama bentuk layanan di level pedesaan atau kelurahan. Digital era governance yang berlangsung hingga ke pedesaan/kelurahan telah mengubah wajah layanan, dari layanan dengan skema yang sangat tradisional sebagaimana layanan publik selama ini

yang berlangsung di instansi pemerintahan di level terbawah, bertransformasi menjadi wajah layanan yang semakin fleksibel. Untuk konteks di dua lokasi penelitian, wajah layanan yang terjadi masing-masing berbeda. Di Kelurahan Kambo, tidak banyak yang bisa kami ilustrasikan dari perubahan layanan yang berlangsung. Kondisi ini menurut hemat kami, karena situasi sosial warga di kelurahan Kambo yang dalam aktifitas kesehariannya tidak terlalu bergantung dengan kelurahan. Bukan berarti bahwa selama COVID-19 atau dalam konteks yang lain, warga tidak membutuhkan kelurahan. Namun, struktur organisasi dan perangkat penunjang yang tersedia di kelurahan lebih memadai ketimbang di daerah pedesaan. Seluruh bagian dan elemen kelurahan mulai dari atas hingga ke elemen terbawah seperti rukun tetangga memainkan peran yang sangat sentral. Dalam situasi seperti ini, sekaligus ikut memudahkan warga ketika harus berurusan baik dalam hal pengurusan administrasi ataupun yang lainnya. Imbasnya pada layanan di kelurahan tidak terlalu terlihat. Sebab, warga lebih banyak berhadapan dengan elemen terbawah seperti rukun tetangga.

Sebaliknya, di pedesaan wajah perubahan layanan publik mengalami perubahan yang cukup signifikan, termasuk yang berlangsung di pedesaan Kalukubula. Perubahan yang signifikan ini terlihat dengan berbagai platform layanan publik yang diluncurkan selama kurang dari lima tahun terakhir. Salah satu diantaranya adalah website layanan berbasis digital yang diresmikan sejak tahun 2022 awal. Menarik bahwa bukan secara kebetulan platform layanan berbasis digital tersebut berlangsung begitu saja di penghujung tahun 2022, tetapi dibalik itu ada konteks sosial yang berlangsung. Secara bersamaan pada saat itu, situasi COVID-19 menjadi wabah yang nyaris melumpuhkan layanan publik di semua level termasuk di pedesaan. Kondisi yang sangat mengkhawatirkan tersebut berhadapan dengan situasi krisis yang lain yaitu ketidaksiapan instansi di pedesaan menghadapi COVID-19. Selama ini di Kalukubula, belum ada situasi krisis yang melanda pedesaan sebagaimana yang berlangsung akibat krisis COVID-19. Minimnya pengalaman empirik kemudian berimplikasi secara domino pada kesiapan instansi dalam melakukan manajemen bencana. Namun, sisi baiknya bahwa kondisi ini secara tidak langsung mendesak pemerintah pedesaan untuk mendorong reformasi layanan publik. Pola ini sebenarnya hampir sama dengan yang berlangsung di kelurahan Kambo. Namun desa Kalukubula menjadi menarik karena reformasi layanan publik sangat terasa di instansi pemerintahan desa. Salah satu pemicunya adalah struktur dan elemen organisasi yang ada di desa tidak sebaik dengan yang berlangsung di daerah kelurahan. Di pedesaan struktur organisasi sangat rapuh dilevel terbawah. Kekuasaan yang hanya terkonsentrasi disekitar elit pedesaan. Imbasnya pada saat terjadi krisis seperti pada COVID-19 yang mengharuskan reformasi layanan publik, maka yang banyak berlangsung lebih banyak berlangsung di level elit. Sementara di level terbawah seperti di rukun tetangga tidak begitu terlihat.

Alasan lain, bahwa aktifitas warga di pedesaan ketika berinteraksi dengan birokrasi pedesaan seringkali melampaui kewenangan di level rukun tetangga. Keberadaan rukun tetangga sebagai struktur pemerintahan terendah di desa belum banyak memainkan peran. Keterlibatan rukun tetangga masih dalam lanskap penyelenggaraan pemerintahan masih berputar pada situasi konflik. Rukun tetang kerap ditempatkan

dalam penyelesaian konflik sosial yang berlangsung antar warga. Sementara untuk urusan-urusan pendelegasian administrasi dari pemerintah pedesaan belum banyak. Kondisi ini yang kemudian membuat keberadaan rukun tetangga di mata warga secara politik tidak jauh lebih kuat ketimbang dengan pemerintah pedesaan yang lain. Imbas dominonya, pada wajah reformasi birokrasi khususnya pada layanan publik yang akan lebih banyak mengabaikan rukun tetangga. Ini yang membuat, mengapa di level pemerintahan pedesaan wajah dari reformasi birokrasi pada layanan publik lebih terlihat ketimbang di wilayah kelurahan Kambo.

### **Partisipasi Digital**

Partisipasi digital menjadi dampak lain yang ditimbulkan dari digitalisasi era governance. DEG telah menciptakan ruang partisipasi yang baru bagi warga di pedesaan/kelurahan. Dengan skema layanan yang menggunakan ruang virtual sebagai arena yang mempertemukan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam situasi seperti ini, partisipasi digital menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari. Kami menyebutnya sebagai partisipasi digital sebab keterlibatan masyarakat dilakukan secara virtual melalui berbagai perangkat platform. Model partisipasi semacam ini berbeda dari model partisipasi yang selama ini digunakan. Jika selama ini, partisipasi selalu identik dengan keikutsertaan dan keterlibatan secara langsung warga, dimana dalam keikutsertaan tersebut warga secara fisik harus hadir. Sementara untuk partisipasi virtual, warga tidak harus hadir secara fisik. Keikutsertaan warga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Untuk bisa merealisasikan partisipasi digital tersebut, pemberi layanan hanya perlu menyediakan semacam ruang virtual. Ruang virtual ini yang sewaktu-waktu akan diakses oleh warga ketika memerlukan layanan publik atau pada saat harus berurusan dengan pemerintah baik di level kelurahan maupun ditingkat pedesaan.

Di dua lokasi penelitian, kami menemukan partisipasi digital yang cukup beragam. Di kelurahan Kambo, partisipasi digital tidak sebaik di pedesaan Kalukubula. Sebagai ilustrasi perbandingan, untuk kelurahan Kambo setiap keterlibatan warga dalam urusan layanan publik lebih banyak dilakukan secara langsung. Mereka minim menggunakan akses ruang virtual misalnya aduan yang telah tersedia di melalui platform *whatsapp*. Sebagian warga yang kami temui, mengatakan bahwa kotak aduan yang tertera di depan kantor kelurahan hanyalah formalitas. Mereka yakin bahwa setiap aduan yang mereka lakukan tidak akan mendapat respon.

Pola semacam ini sebenarnya telah banyak dilakukan oleh instansi di daerah. Instansi Kesehatan sebagai instansi yang banyak menggunakan cara seperti ini. Biasanya di kemas dengan berbagai bentuk istilah, misalnya “kotak aduan” kotak saran” tetapi memiliki maksud yang sama, bahwa warga yang merasa tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan keinginan mereka bisa melakukan keberatan. Melalui mekanisme, mengirim pesan singkat ke nomor yang telah tertera pada pemberitahuan tersebut. Pengamatan kami dilapangan, sangat jarang bahkan selama periode pengumpulan data dilapangan tidak pernah ada warga yang menggunakan fasilitas tersebut untuk melakukan klaim atas keberatan layanan yang mereka terima. Warga lebih banyak melakukan perbincangan secara diam-diam, yang dilakukan bersama dengan sesama warga. Mereka membicarakan keburukan kinerja oknum tertentu. Namun perlu di catat,

bahwa pilihan warga untuk tidak menggunakan fasilitas aduan tersebut bisa dimaknai sebagai rasa ketidakpercayaan atas aduan tersebut. Ini sekaligus menunjukkan fakta lain, bahwa kecenderungan warga memiliki partisipasi digital yang rendah meskipun telah tersedia platform berupa kotak aduan di instansi kelurahan Kambo.

Sementara untuk di pedesaan Kalukubula, selain platform whatsapp sebagaimana yang tersedia di kelurahan Kambo, pada desa Kalukubula juga terdapat platform lain berupa website desa. Di website desa tersebut tersedia semacam kotak aduan yang bisa dilakukan oleh warga. Dalam pengamatan kami, kunjungan warga ke website tersebut relatif masih sangat rendah. Mereka yang berkunjung pun bukan untuk memberikan semacam saran, aduan layanan ke pemerintah pedesaan tetapi untuk urusan yang lain. Seperti ketika harus mengurus perizinan usaha, warga berkunjung ke website tersebut hanya untuk mendownload beberapa berkas pra syarat yang diperlukan untuk keperluan izin tersebut. Observasi kami tidak melihat sama sekali ada aduan yang dilakukan oleh warga yang terkait dengan kualitas layanan publik.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa aduan yang dilakukan oleh warga lebih banyak dilakukan melalui kontak WA. Warga biasanya melakukan pengaduan ke aparat desa melalui kontak langsung. Mereka bahkan ada yang mendatangi langsung rumah salah satu staf desa hanya untuk mendapatkan layanan yang cepat. Dalam konteks partisipasi digital, kami melihat jika partisipasi digital yang berlangsung di desa Kalukubula lebih baik jika dibandingkan dengan partisipasi digital di kelurahan Kambo. Indikasi ini terlihat dari keterlibatan warga yang relatif lebih banyak. Meskipun untuk persoalan yang lain seperti substansi layanan sebagai imbas dari partisipasi digital masih menjadi soal bukan hanya untuk desa Kalukubula tetapi juga di kelurahan Kambo.

Kami mengamati bahwa karakteristik warga sebagai salah satu penyebab yang membuat partisipasi digital berbeda di dua lokasi penelitian. Faktor ini menjadi faktor pendukung selain faktor utama yaitu ketersediaan platform dan media diruang virtual untuk warga. Di kelurahan Kambo, karakteristik warga sangat kental dengan ikatan kekeluargaan. Mereka pada umumnya terhubung secara biologis antara satu dengan yang lainnya. Meskipun dengan jarak yang sudah sangat jauh sekali, tetapi mereka masih menjadi bagian dari keluarga. Ikatan ini yang membuat kritik serta aduan ke pemerintah setempat sulit sekali kita temukan disini. Apalagi dengan diperkuat oleh sebuah keyakinan lokal yang terus terpelihara, bahwa pemerintah adalah entitas yang terhormat. Keyakinan yang problematis ini kemudian mereduksi sikap kritis dari warga. Imbasnya pada ruang gerak partisipasi digital warga, terutama ketika harus diperhadapkan dengan kualitas layanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Maka pilihan untuk tetap diam adalah jalan satu-satunya yang mereka pilih. Sebaliknya untuk di desa Kalukubula, kondisi warga berasal dari latar sosial-kultural yang berbeda. Desa Kalukubula yang juga dikenal sebagai daerah penyangga dengan potensi utama berupak kawasan perumahan. Kondisi ini membuat banyak warga dari berbagai latar belakang yang hidup dan menetap di desa tersebut. Absennya ikatan keluarga ini, membuat pemerintah desa juga memiliki ruang yang sangat terbatas untuk mereduksi permintaan warga.

Berbagai ilustrasi inilah yang kemudian kami sebut sebagai upaya memperkuat penyelenggaraan pemerintah di pedesaan dan kelurahan. Upaya memperkuat tersebut

tercermin dari dua kondisi, yaitu menerapkan digital era governance sebagai salah satu instrument penyelenggaraan pemerintahan, dan kedua adalah mendorong partisipasi digital sebagai bentuk keikutsertaan warga dalam memperbaiki layanan di pedesaan dan kelurahan.

## KESIMPULAN

Dua lokasi penelitian yang telah kami amati memberikan pengalaman empirik yang berbeda, terutama mengenai perubahan layanan publik. Pengalaman lapangan dikelurahan Kambo memberikan narasi yang lebih pesimis mengenai perubahan layanan publik, sementara di pedesaan Kalukubula menawarkan optimisme mengenai masa depan layanan di pedesaan. Perbedaan kondisi perubahan layanan publik pada kedua lokasi tersebut sebagai konsekuensi dari dua kondisi. *Pertama*, secara bersamaan bahwa kedua lokasi penelitian mengalami kondisi yang sama yaitu menghadapi krisis akibat COVID-19, yang dengan itu mengharuskan pemerintah baik di kelurahan maupun di pedesaan untuk melakukan penyesuaian kerja. Temuan kami menunjukkan bahwa penyesuaian kerja berlangsung di dua lokasi penelitian. Namun, aspek kedua yaitu digitalisasi era governance memberikan kesan yang sangat kontradiktif antara kedua lokasi penelitian. Benar bahwa COVID-19 secara tidak langsung mempercepat reformasi layanan publik di pedesaan dan kelurahan pada lokasi penelitian, tetapi tidak kalah penting adalah bahwa katalisator digital informasi ikut mempercepat perubahan tersebut.

Artikel ini kembali mempertegas bahwa DEG secara tidak langsung ikut mempercepat reformasi layanan publik, yang pada dampak dominonya memperkuat penyelenggaraan pemerintahan di level terbawah. DEG mendorong adopsi teknologi sebagai salah satu instrumen dalam memberikan layanan publik. Melalui skema tersebut, DEG telah mendorong ruang virtual yang mempertemukan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Kemudian sebagai konsekuensi dari skema tersebut memunculkan partisipasi digital. Kedua aspek ini yang secara dominan berkontribusi pada upaya memperkuat penyelenggaraan pemerintahan baik di level pedesaan maupun di kelurahan. Artikel ini masih menyisahkan banyak celah yang perlu dilengkapi oleh peneliti yang lain. Waktu pengumpulan data yang dilakukan dalam periode yang berbeda menjadi tantangan yang dihadapi dalam penulisan artikel ini. Selain itu, abstraksi kasus mengenai dampak dari partisipasi digital dalam ruang virtual perlu dilakukan ditempat lain, sehingga mendapat gambaran yang lebih komprehensif. Harapannya artikel ini menjadi pematik diskusi yang akan terus mempersoalkan mengenai digital era governance dalam kaitannya dengan skema layanan publik di pedesaan Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Bondi et al. 2020. "Village Fund, Village-Owned-Enterprises, and Employment: Evidence from Indonesia." *Journal of Rural Studies* 79(April): 382–94. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.08.052>.
- Bebbington, Anthony, Leni Dharmawan, Erwin Fahmi, and Scott Guggenheim. 2004. "Village Politics, Culture and Community-Driven Development: Insights from Indonesia." *Progress in Development Studies* 4(3): 187–205.

- . 2006. "Local Capacity, Village Governance, and the Political Economy of Rural Development in Indonesia." *World Development* 34(11): 1958–76.
- Chomariyah, Nurul Hudi dan Bambang Ariyanto. 2016. "Participation Principle On The 2014 Village Law In Coastal Village." *International Journal of Business, Economics and Law* 10(4): 33–41.
- Damayanti, Ratna Ayu, and Syarifuddin Syarifuddin. 2020. "The Inclusiveness of Community Participation in Village Development Planning in Indonesia." *Development in Practice* 30(5): 624–34. <https://doi.org/10.1080/09614524.2020.1752151>.
- Ella, Susy. 2018. "Developing a Smart Village Model for Village Development in Indonesia." *2018 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)* 2016: 1–6.
- Gerster, Daniel, and Christian Dremel. 2018. "' Agile Meets Non-Agile ': Implications of Adopting Agile Practices at Enterprises." (Ambler 2001): 1–10.
- Hendric, Stefie et al. 2020. "Dynamic Government of Indigenous Village In." (1): 1–16.
- Herman, Sitti Rabiatal Wahdaniyah. 2022. "Covid-19 Dan Adpatasi Layanan Publik Di Indonesia: Sebuah Studi Awal Tentang Layanan Publik Berbasis Virtual." *Vox Populi* 5(1): 1–14.
- Karippacheril, Tina George. 2013. "GET Note: Public Service Delivery in the Era of Digital Governance." (May): 1–15.
- Nur, Indria, Ismail Suardi Wekke, and et.al. 2017. "Religion , State and Society : Exploration of Southeast Asia."
- Nuswantoro, Ranggabumi, Mario Antonius Birowo, D Ph, and Idha Saraswatiand. 2017. "Digital Democracy in Rural Indonesia." 00072: 1–5.
- Priyanti, Dwi, and Siska Iriani. "Sistem Informasi Data Penduduk Pada Desa Bogoharjo Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan." : 55–61.
- Sulistiyowati, Fadjarini, M C Candra, and Rusmala Dibyorin. "Partisipasi Warga Terhadap Sistem Informasi Desa." : 579–88.
- Susilo, Daniel, Endik Hidayat, and Rustono Farady Marta. 2021. "Village Public Innovations during COVID19 Pandemic in Rural Areas: Phenomena in Madura, Indonesia." *Cogent Social Sciences* 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1905919>.
- Syaifullah, Muhammad. 2017. "Understanding of Village Apparatus on Implementation Accounting Villages." *International Journal of Science and Research* 6(8): 1168–75.
- Tjiek, Liauw Toong, Liauw Toong, and Tjiek Aditya. 2016. "Desa Informasi : The Role of Digital Libraries in the Preservation and Dissemination of Indigenous Knowledge Desa Informasi: The Role of Digital Libraries in the Preservation and Dissemination of Indigenous Knowledge." 2317(March).
- Warren, Carol. 2016. "Leadership, Social Capital and Coastal Community Resource Governance: The Case of the Destructive Seaweed Harvest in West Bali." *Human Ecology* 44(3): 329–39. <http://dx.doi.org/10.1007/s10745-016-9832-y>.