JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI INOVASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PEMERINTAH DESA BANJARAN KECAMATAN BANJARAN KABUPATEN BANDUNG

Elis Santika[1], Agus Subagyo[2], Indra Kristian[3]

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Achmad Yani

Abstrak

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Presiden Republik Indonesia, 2018). Implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* pada tingkat pemerintahan desa memiliki peran penting karena desa merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Rohaeti, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* di Kantor Pemerintah Desa Banjaran, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, serta merumuskan strategi untuk mengoptimalkan penerapan sistem pelayanan berbasis digital (Creswell & Poth, 2018).

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan terhadap berbagai dokumen kebijakan dan administrasi pemerintahan desa (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Moleong, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administrasi, transparansi penyelenggaraan pemerintahan, percepatan proses pelayanan masyarakat, serta peningkatan akuntabilitas aparatur desa (Rohaeti, 2024). Meskipun demikian, implementasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi yang belum optimal, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum terintegrasinya beberapa sistem pelayanan secara menyeluruh (Presiden Republik Indonesia, 2018). Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur desa, peningkatan infrastruktur digital, integrasi sistem pelayanan, serta penguatan partisipasi masyarakat agar transformasi digital dapat berjalan secara berkelanjutan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa (Kristian et al., 2024).

Kata Kunci: Transformasi Digital, E-Government, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa, Inovasi Digital.

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Abstract

Digital transformation has become one of the government's primary strategies to improve governance quality and deliver public services that are more effective, efficient, transparent, and accountable (Government of Indonesia, 2018). The implementation of digital transformation through E-Government innovation at the village government level plays a strategic role because village administrations represent the closest governmental institutions to citizens in delivering public services (Rohaeti, 2024). This study aims to examine the implementation of digital transformation through E-Government innovation at the Banjaran Village Government Office, Banjaran District, Bandung Regency, identify the factors affecting its implementation, and formulate strategies to optimize digital public service systems (Creswell & Poth, 2018).

This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review of government policy documents and administrative records (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Data analysis followed the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing supported by source and methodological triangulation to ensure research credibility (Moleong, 2021).

The findings indicate that digital transformation through E-Government innovation has significantly improved administrative efficiency, government transparency, public service delivery, and institutional accountability (Rohaeti, 2024). Nevertheless, several challenges remain, including limited digital competencies among village officials, inadequate information technology infrastructure, low levels of digital literacy within the community, and incomplete integration among digital service systems (Government of Indonesia, 2018). Therefore, strengthening human resource capacity, improving digital infrastructure, integrating information systems, and enhancing community participation are essential to ensure sustainable digital transformation and improve the quality of public services at the village level (Kristian et al., 2024).

Keywords: Digital Transformation, E-Government, Public Service, Village Government, Digital Innovation.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah berkembang menjadi salah satu agenda strategis dalam reformasi birokrasi di berbagai negara sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung sangat cepat (United Nations, 2022). Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana modernisasi administrasi pemerintahan, tetapi telah menjadi instrumen penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas (OECD, 2020). Perubahan tersebut mendorong pemerintah di berbagai tingkatan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sebagai bagian dari upaya mewujudkan *good governance* yang berkelanjutan (World Bank, 2021).

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Dalam konteks administrasi publik, implementasi transformasi digital diwujudkan melalui penerapan *Electronic Government (E-Government)*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, memperluas akses informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Rohaeti, 2024). Konsep E-Government tidak hanya berorientasi pada digitalisasi pelayanan, tetapi juga mendorong perubahan budaya organisasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat (Heeks, 2006).

Di Indonesia, transformasi digital sektor pemerintahan memperoleh landasan hukum yang semakin kuat melalui diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan bahwa seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, perlu mengembangkan pelayanan berbasis digital secara terintegrasi guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan (Presiden Republik Indonesia, 2018). Kebijakan tersebut kemudian diperkuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) yang menempatkan transformasi digital sebagai salah satu prioritas pembangunan nasional dalam rangka mempercepat reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Bappenas, 2020).

Meskipun demikian, implementasi transformasi digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada tingkat pemerintahan daerah dan pemerintahan desa. Ketimpangan infrastruktur teknologi informasi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya integrasi antar sistem pelayanan masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital secara menyeluruh (United Nations, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, budaya kerja, regulasi, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (OECD, 2020).

Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki posisi strategis dalam pelaksanaan transformasi digital karena sebagian besar pelayanan administrasi dasar diberikan pada tingkat desa (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa). Oleh sebab itu, penerapan inovasi *E-Government* di lingkungan pemerintahan desa

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, memperkuat transparansi penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat (Kristian, Nuradhawati, & Ristala, 2024).

Kantor Pemerintah Desa Banjaran, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung merupakan salah satu pemerintah desa yang telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital melalui pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan, website desa, serta sistem informasi keuangan desa sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Santika, 2026). Penerapan berbagai sistem digital tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah desa dalam mendukung kebijakan nasional mengenai digitalisasi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, hasil pengamatan menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital di Desa Banjaran masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Beberapa hambatan tersebut meliputi keterbatasan kompetensi digital aparatur desa, belum meratanya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum optimalnya integrasi antar aplikasi pelayanan publik yang digunakan dalam penyelenggaraan administrasi desa (Santika, 2026). Selain itu, masih terdapat kecenderungan penggunaan prosedur administrasi secara manual pada beberapa jenis pelayanan sehingga proses digitalisasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas implementasi *E-Government* pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sedangkan penelitian mengenai transformasi digital pada tingkat pemerintahan desa masih relatif terbatas (Kristian et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih mendalam, terutama terkait bagaimana implementasi transformasi digital pada pemerintahan desa, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta strategi yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* di Kantor Pemerintah Desa Banjaran, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

merumuskan strategi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* di Kantor Pemerintah Desa Banjaran, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui eksplorasi pengalaman, persepsi, dan interaksi para aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Moleong, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pemerintah Desa Banjaran dengan fokus pada implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik, meliputi pemanfaatan teknologi informasi, digitalisasi administrasi, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *E-Government* (Santika, 2026). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, operator sistem informasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Sugiyono, 2023).

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi transformasi digital di lingkungan Pemerintah Desa Banjaran (Miles et al., 2014). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan (Miles et al., 2014). Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, serta *member checking* guna memastikan kredibilitas dan validitas hasil penelitian (Moleong, 2021; Creswell & Poth, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Implementasi Transformasi Digital di Pemerintah Desa Banjaran

Transformasi digital di lingkungan Pemerintah Desa Banjaran merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Santika, 2026). Digitalisasi tidak hanya diarahkan pada

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga pada perubahan proses administrasi agar pelayanan menjadi lebih sederhana, cepat, transparan, dan akuntabel (Presiden Republik Indonesia, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Banjaran telah mengembangkan beberapa layanan berbasis digital yang meliputi administrasi kependudukan, pengelolaan keuangan desa, penyampaian informasi publik melalui *website* desa, serta pemanfaatan aplikasi pendukung administrasi pemerintahan (Santika, 2026). Implementasi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah desa dalam mendukung kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan pemerintah pusat (Presiden Republik Indonesia, 2018).

Digitalisasi administrasi memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap mekanisme pelayanan masyarakat. Sebelum penerapan sistem digital, sebagian besar pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama, bergantung pada dokumen fisik, serta memiliki risiko kesalahan administrasi yang lebih tinggi (Santika, 2026). Setelah penerapan sistem berbasis elektronik, proses pencatatan administrasi menjadi lebih sistematis, data lebih mudah ditelusuri, dan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat (Santika, 2026).

Hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital juga meningkatkan efisiensi kerja aparatur desa karena berbagai data administrasi dapat diakses melalui sistem informasi tanpa harus melakukan pencarian arsip secara manual (Santika, 2026). Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Heeks (2006) yang menyatakan bahwa implementasi *E-Government* mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui integrasi informasi dan penyederhanaan proses birokrasi.

Selain meningkatkan efisiensi administrasi, implementasi transformasi digital juga memberikan dampak terhadap peningkatan transparansi pemerintahan desa. Informasi mengenai program pembangunan, penggunaan anggaran, kegiatan pemerintahan, serta berbagai layanan publik mulai dipublikasikan melalui media digital sehingga masyarakat memperoleh akses informasi yang lebih luas dibandingkan sebelumnya (Kristian, Nuradhawati, & Ristala, 2024).

Ketersediaan informasi secara terbuka mendorong meningkatnya akuntabilitas pemerintah desa karena masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap berbagai kegiatan pemerintahan secara lebih mudah (OECD, 2020). Transparansi tersebut menjadi salah satu indikator penting

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) karena mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (United Nations, 2022).

Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga memperlihatkan adanya perubahan budaya kerja aparatur desa. Sebagian besar aparatur mulai beradaptasi dengan penggunaan aplikasi digital dalam menjalankan tugas administrasi sehari-hari sehingga proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik (Santika, 2026). Perubahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya berkaitan dengan teknologi, melainkan juga menyangkut perubahan perilaku organisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (Westerman et al., 2014).

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses adaptasi tersebut belum berlangsung secara merata. Masih terdapat aparatur desa yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital karena keterbatasan kompetensi teknologi informasi (Santika, 2026). Kondisi tersebut mengakibatkan beberapa jenis pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga efektivitas implementasi *E-Government* belum sepenuhnya optimal.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak cukup hanya didukung oleh penyediaan perangkat teknologi, tetapi juga memerlukan investasi yang berkelanjutan dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia agar aparatur mampu memanfaatkan teknologi secara maksimal (World Bank, 2021).

Analisis Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi

Salah satu indikator utama keberhasilan transformasi digital adalah meningkatnya efisiensi pelayanan publik (OECD, 2020). Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi administrasi di Pemerintah Desa Banjaran telah mampu mempercepat proses pelayanan berbagai dokumen administrasi masyarakat dibandingkan dengan sistem konvensional yang sebelumnya diterapkan (Santika, 2026).

Efisiensi tersebut terlihat dari berkurangnya tahapan birokrasi, meningkatnya kecepatan pencarian data, serta menurunnya penggunaan dokumen fisik dalam proses administrasi (Santika, 2026). Aparatur desa tidak lagi harus melakukan pencarian arsip secara manual karena sebagian besar data telah tersimpan dalam sistem informasi digital sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif.

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, digitalisasi juga mampu mengurangi potensi kesalahan administrasi akibat pencatatan manual (Heeks, 2006). Data masyarakat tersimpan secara lebih terstruktur sehingga mempermudah proses validasi, pembaruan data, serta penyusunan laporan administrasi desa (Santika, 2026).

Efisiensi yang dihasilkan melalui implementasi *E-Government* memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Kristian et al., 2024). Masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih sederhana, serta akses informasi yang lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan konvensional sebelumnya. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital masih dipengaruhi oleh stabilitas jaringan internet, ketersediaan perangkat pendukung, serta kemampuan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan (Santika, 2026). Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur digital tetap menjadi salah satu kebutuhan utama dalam mendukung keberlanjutan transformasi digital pada tingkat pemerintahan desa.

Transformasi Digital dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan Desa

Selain meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, implementasi transformasi digital di Pemerintah Desa Banjaran juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi penyelenggaraan pemerintahan desa (Santika, 2026). Transparansi merupakan salah satu prinsip utama *good governance* yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai dasar terciptanya pemerintahan yang demokratis, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (UNDP, 1997).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Banjaran telah memanfaatkan media digital, seperti website desa dan sistem informasi pelayanan publik, sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai berbagai program pembangunan, pelayanan administrasi, kegiatan pemerintahan, hingga pengelolaan keuangan desa (Santika, 2026). Penyediaan informasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi publik tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Keterbukaan informasi melalui media digital memberikan perubahan terhadap pola komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Sebelum transformasi digital dilakukan, masyarakat umumnya memperoleh informasi melalui pertemuan tatap muka, papan pengumuman, atau penyampaian informasi secara langsung oleh perangkat desa (Santika, 2026). Pola tersebut sering kali menimbulkan keterlambatan penyebaran informasi dan menyebabkan tidak semua masyarakat memperoleh informasi secara merata.

Melalui implementasi *E-Government*, proses penyebaran informasi menjadi lebih cepat karena informasi dapat diakses kapan saja melalui media digital yang telah disediakan pemerintah desa (Heeks, 2006). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu memperluas jangkauan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Transparansi yang semakin baik juga berimplikasi terhadap meningkatnya akuntabilitas aparatur desa. Ketersediaan data dan informasi secara terbuka mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih profesional karena setiap proses pelayanan dapat dipantau oleh masyarakat (Kristian, Nuradhawati, & Ristala, 2024). Dengan demikian, penggunaan sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga menjadi instrumen pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh OECD (2020), yang menjelaskan bahwa transformasi digital mampu memperkuat tata kelola pemerintahan melalui peningkatan transparansi, pengelolaan data yang lebih baik, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi, semakin besar pula peluang terciptanya kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital sebagai sarana transparansi belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih belum terbiasa memanfaatkan layanan berbasis internet sehingga informasi yang telah dipublikasikan melalui media digital belum dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat (Santika, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *E-Government*. Literasi digital memungkinkan masyarakat tidak hanya menjadi pengguna layanan, tetapi juga mampu berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi (UNESCO, 2018).

Faktor Pendukung Implementasi Transformasi Digital

Keberhasilan implementasi transformasi digital di Pemerintah Desa Banjaran dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor pertama yang mendukung implementasi transformasi digital adalah adanya komitmen pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Santika, 2026). Komitmen tersebut tercermin dari upaya pemerintah desa dalam mengembangkan berbagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam transformasi digital karena perubahan sistem pelayanan membutuhkan dukungan kebijakan serta kepemimpinan yang mampu mengarahkan perubahan budaya organisasi (Westerman et al., 2014). Tanpa adanya dukungan pimpinan, implementasi teknologi sering kali hanya menjadi proyek jangka pendek yang tidak berkelanjutan.

Faktor kedua adalah adanya kebijakan nasional mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memberikan arah bagi pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital (Presiden Republik Indonesia, 2018). Kebijakan tersebut menjadi landasan hukum sekaligus pedoman dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan.

Selanjutnya, tersedianya perangkat teknologi informasi, jaringan internet, serta aplikasi administrasi desa menjadi faktor pendukung yang mempercepat proses digitalisasi pelayanan publik (Santika, 2026). Walaupun masih memerlukan pengembangan, keberadaan infrastruktur dasar tersebut telah memberikan fondasi bagi penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik.

Faktor lain yang mendukung implementasi transformasi digital adalah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Perubahan karakteristik masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi mendorong pemerintah desa untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas (OECD, 2020).

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

Faktor Penghambat Implementasi Transformasi Digital

Di samping berbagai faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas implementasi transformasi digital di Pemerintah Desa Banjaran (Santika, 2026).

Hambatan pertama berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia. Tidak seluruh aparatur desa memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi digital sehingga proses adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis elektronik berjalan secara bertahap (Santika, 2026). Keterbatasan kompetensi tersebut menyebabkan beberapa pelayanan masih dilakukan secara manual meskipun sistem digital telah tersedia.

Temuan tersebut mendukung pendapat Heeks (2006) yang menjelaskan bahwa kegagalan implementasi *E-Government* lebih sering disebabkan oleh faktor manusia dibandingkan faktor teknologi. Pengembangan kompetensi aparatur menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan transformasi digital dalam organisasi publik.

Hambatan berikutnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Stabilitas jaringan internet yang belum sepenuhnya optimal menyebabkan beberapa layanan digital mengalami gangguan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu (Santika, 2026). Permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kualitas infrastruktur pendukung.

Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi tantangan dalam implementasi *E-Government*. Sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan secara langsung karena belum memahami mekanisme penggunaan layanan berbasis digital (Santika, 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa proses transformasi digital membutuhkan perubahan budaya, baik pada sisi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Penelitian juga menemukan bahwa integrasi antar sistem informasi masih belum berjalan secara optimal. Beberapa aplikasi pelayanan masih berdiri sendiri sehingga aparatur desa harus melakukan input data secara berulang pada sistem yang berbeda (Santika, 2026). Situasi tersebut menyebabkan efisiensi yang diharapkan dari transformasi digital belum sepenuhnya tercapai.

Strategi Optimalisasi Transformasi Digital

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

meningkatkan keberhasilan implementasi transformasi digital di Pemerintah Desa Banjaran.

Strategi pertama adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Santika, 2026). Pelatihan tidak hanya berorientasi pada penguasaan aplikasi, tetapi juga diarahkan pada peningkatan kemampuan aparatur dalam mengelola perubahan organisasi berbasis digital.

Strategi kedua adalah penguatan infrastruktur teknologi informasi melalui peningkatan kualitas jaringan internet, pengadaan perangkat pendukung yang memadai, serta pengembangan sistem keamanan informasi untuk melindungi data masyarakat (Presiden Republik Indonesia, 2018). Infrastruktur yang andal menjadi prasyarat utama dalam menjamin keberlangsungan pelayanan berbasis elektronik.

Strategi ketiga adalah meningkatkan literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan layanan digital. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi digital karena pelayanan publik hanya akan efektif apabila dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna layanan (OECD, 2020).

Selanjutnya, pemerintah desa perlu mengembangkan integrasi sistem informasi sehingga seluruh pelayanan administrasi dapat dilakukan melalui satu platform yang saling terhubung. Integrasi tersebut akan mengurangi duplikasi pekerjaan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (World Bank, 2021).

Selain aspek teknis, transformasi digital juga memerlukan penguatan kolaborasi antara pemerintah desa, pemerintah daerah, perguruan tinggi, serta sektor swasta dalam pengembangan inovasi pelayanan publik. Kolaborasi lintas sektor memungkinkan tersedianya dukungan sumber daya, transfer pengetahuan, dan pengembangan inovasi yang lebih berkelanjutan (United Nations, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital melalui inovasi *E-Government* di Kantor Pemerintah Desa Banjaran telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

informasi mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelayanan, memperluas akses informasi publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan desa (Santika, 2026).

Meskipun demikian, implementasi transformasi digital belum berjalan secara optimal karena masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, antara lain keterbatasan kompetensi aparatur desa dalam bidang teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum terintegrasinya seluruh sistem pelayanan publik secara menyeluruh (Santika, 2026).

Keberhasilan transformasi digital memerlukan strategi yang komprehensif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur digital, integrasi sistem informasi, peningkatan keamanan data, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah desa, pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Desa Banjaran perlu menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi secara berkala bagi seluruh aparatur desa agar kemampuan pengelolaan pelayanan berbasis digital terus meningkat.
2. Pemerintah Kabupaten Bandung perlu memberikan dukungan berupa penguatan infrastruktur teknologi informasi dan peningkatan kualitas jaringan internet pada wilayah pedesaan.
3. Integrasi berbagai aplikasi pelayanan publik perlu terus dikembangkan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan melalui satu sistem yang terhubung secara terpadu.
4. Program peningkatan literasi digital masyarakat perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar pemanfaatan pelayanan berbasis elektronik semakin optimal.
5. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau metode kuantitatif sehingga tingkat keberhasilan implementasi transformasi digital dapat diukur secara lebih objektif melalui indikator kinerja pelayanan publik.

JURNAL PRINSIP **VOLUME 2 No.2 2026**
https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip E-ISSN 3110-603X P-ISSN 3123-3015
DOI : https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i2.6269

Received : 14 Des 2025
Accepted : 12 Mar 2026
Published : 29 Apr 2026

DAFTAR PUSTAKA

Bappenas. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. Sage Publications.

Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2024). Peran E-Government dalam meningkatkan transparansi publik di Indonesia.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

OECD. (2020). *Digital Government Index 2019*. Paris: OECD Publishing.

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

Santika, E. (2026). *Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government di Kantor Pemerintah Desa Banjaran Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung* (Tesis Magister). Universitas Jenderal Achmad Yani.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: United Nations Development Programme.

UNESCO. (2018). *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills*. Paris: UNESCO.

United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022*. New York: United Nations.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.

World Bank. (2021). *GovTech Maturity Index 2020*. Washington DC: World Bank.Bottom of Form