Analisis Kesiapan dan Kendala Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), Tata Naskah Dinas dan Aplikasi Layanan Digital Pemerintah Desa dalam Dalam Upaya Peningkatan Mutu Dan Efisiensi Pelayanan Pemerintah Desa Kabupaten Bengkalis

Adrian Irnanda Pratama[1], Fajri Profesio Putra[2], Jaroji[3], Niky Hardinata[4]
Politeknik Negeri Bengkalis[123]
adrian@polbeng.ac.id[1]

Abstract

Penelitian ini mengevaluasi kesiapan dan kendala implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di desa-desa Kabupaten Bengkalis serta efektivitas aplikasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar desa berada pada kategori kesiapan menengah hingga rendah dalam implementasi SPM, yang disebabkan oleh keterbatasan kapasitas teknis dan operasional. Selain itu, pemahaman tata naskah dinas yang rendah memperlambat efisiensi administrasi, sementara aplikasi layanan digital memiliki potensi besar namun masih terhambat oleh minimnya pelatihan dan infrastruktur. Untuk mengatasi kendala ini, disarankan strategi meliputi penyusunan standar formal SPM dan tata naskah dinas, pelatihan intensif, penguatan anggaran, dan digitalisasi administrasi. Dalam aspek teknologi, pengembangan infrastruktur digital, pelatihan sumber daya manusia, dan peningkatan relevansi fitur aplikasi "SMART Desa" diusulkan sebagai langkah strategis untuk mendukung efisiensi layanan di tingkat desa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kapasitas teknis, pendanaan, serta digitalisasi layanan merupakan kunci untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan merata di desa-desa Kabupaten Bengkalis.

Keywords : Standar Pelayanan Minimal, SMART Desa, digitalisasi, infrastruktur desa, Kabupaten Bengkalis

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Pemerintah desa memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, karena desa adalah ujung tombak pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan warga. Untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah desa diwajibkan untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman utama. Namun, implementasi SPM di berbagai desa, termasuk di Kabupaten Bengkalis, masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi mutu dan efisiensi pelayanan.

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pemerintahan desa yang efektif adalah tata naskah dinas. Tata naskah dinas berfungsi sebagai sistem administrasi formal yang mengatur komunikasi, dokumentasi, dan pengambilan keputusan dalam organisasi pemerintah desa. Pengelolaan tata naskah dinas yang tidak optimal dapat menyebabkan ketidakefisienan birokrasi, lambannya proses pelayanan, serta kurangnya akuntabilitas. Meski sudah ada peraturan yang mengatur tata naskah dinas, implementasinya di tingkat desa sering kali tidak berjalan sebagaimana mestinya, terutama karena kurangnya pemahaman dan keterbatasan sumber daya manusia.

Di era digital, pemerintah desa juga dihadapkan pada tuntutan untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik. Aplikasi layanan digital merupakan solusi modern yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan. Pemerintah pusat telah mendorong desa untuk mengadopsi teknologi informasi, namun penerapan aplikasi layanan digital masih terbatas di banyak desa di Kabupaten Bengkalis. Faktor seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan, serta resistensi

terhadap perubahan menjadi hambatan utama.

Kabupaten Bengkalis, sebagai salah satu daerah yang memiliki jumlah desa yang cukup besar, menghadapi tantangan unik dalam meningkatkan mutu pelayanan pemerintah desanya. Meskipun beberapa desa telah mencoba menerapkan SPM, tata naskah dinas, dan aplikasi digital, masih banyak desa yang belum sepenuhnya siap, baik dari segi infrastruktur, anggaran, maupun kapasitas sumber daya manusia. Hal ini berpotensi memperlambat peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas terus meningkat seiring dengan perubahan sosial dan ekonomi. Desa sebagai unit pemerintahan terkecil harus mampu menjawab kebutuhan ini dengan adaptasi terhadap standar pelayanan yang ditetapkan dan inovasi berbasis teknologi. Namun, tanpa analisis yang mendalam terhadap kesiapan dan kendala yang dihadapi, sulit untuk merumuskan strategi yang efektif dalam mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan dan kendala implementasi SPM, tata naskah dinas, dan aplikasi layanan digital 136 pemerintah desa di Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai permasalahan yang ada serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan pemerintah desa. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam mendukung transformasi pelayanan publik di tingkat desa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah instrumen yang bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan dasar masyarakat. Implementasi SPM memerlukan panduan regulasi yang jelas, sumber daya manusia yang kompeten, serta monitoring yang efektif. Penelitian oleh (Jaswin et al., 2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan SPM seringkali terkendala oleh kurangnya pemahaman indikator capaian dan evaluasi yang lemah Di tingkat desa, pemberdayaan pemerintah lokal menjadi krusial untuk mendukung implementasi SPM (Widodo & Wahyudi, 2008).

Hambatan utama implementasi SPM di tingkat desa meliputi minimnya pelatihan, kurangnya dukungan anggaran, dan resistensi terhadap perubahan. (Dwiyovita et al., 2023) mencatat bahwa variabel sumber daya manusia dan komunikasi antarorganisasi merupakan kendala signifikan dalam pelaksanaan kebijakan ini. Selain itu, evaluasi berkala menjadi solusi yang dapat membantu mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan (Sarastri et al., 2023).

Tata naskah dinas merupakan sistem administrasi yang memastikan komunikasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintahan berjalan efisien. (Hidayati et al., 2013) mencatat bahwa kurangnya pelatihan dan panduan teknis untuk pengelolaan tata naskah seringkali menghambat efektivitas administrasi di desa.

Digitalisasi layanan publik merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Penelitian oleh (Rumsowek et al., 2023) di Desa Tapos I, Bogor, menunjukkan bahwa aplikasi berbasis teknologi, seperti Indeks Desa Membangun, memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik meskipun masih ada tantangan teknis seperti infrastruktur jaringan yang terbatas.

Strategi yang efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melibatkan pendekatan kolaboratif dan berbasis komunitas. (Fauzi & Indriawati, 2016) menyoroti pentingnya kerja sama tim untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif, yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Evaluasi pelaksanaan SPM diperlukan untuk memastikan pencapaian target layanan. Penelitian di Klungkung menemukan bahwa kurangnya spesialisasi sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam mencapai indikator layanan kesehatan berbasis SPM (Mudia, 2014).

Konteks sosial dan ekonomi desa sangat memengaruhi implementasi kebijakan SPM. (Lucyianaa et al., 2023) menemukan bahwa pemenuhan SPM pada sektor kesehatan lansia di Padang memerlukan pendekatan yang memperhatikan karakteristik lokal masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi di desa memerlukan pelatihan intensif untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan. Penelitian oleh (Ikhsananto & Pramusinto, 2016) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan fasilitas teknologi memiliki dampak signifikan terhadap implementasi standar pelayanan berbasis digital.

(Hamdan, 2013) mencatat bahwa pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif, termasuk inventarisasi dan pemeliharaan, sangat berperan dalam keberhasilan implementasi SPM, terutama di sektor pendidikan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sering digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi SPM. (Syach, 2018) menemukan bahwa tingkat kepuasan

yang tinggi mencerminkan keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Pemberdayaan komunitas lokal melalui pelibatan aktif masyarakat dapat mempercepat implementasi SPM. Penelitian di Magelang menunjukkan bahwa keterlibatan lintas sektor membantu pencapaian target layanan minimum dalam berbagai sektor (Cahyaningsari et al., 2021).

Implementasi SPM, tata naskah dinas, dan aplikasi digital memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan evaluasi, pelatihan, dan strategi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan di tingkat desa.

3. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data numerik terkait tingkat kesiapan, kendala, dan efektivitas implementasi SPM, tata naskah dinas, serta aplikasi layanan digital. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai faktor-faktor penyebab kendala, strategi yang diterapkan, dan pengalaman perangkat desa.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu bertujuan untuk menggambarkan tingkat kesiapan dan kendala serta menganalisis hubungan antara variabel kesiapan dengan mutu dan efisiensi pelayanan pemerintah desa.

3. Lokasi dan Subjek Penelitian

- Lokasi Penelitian: Pemerintah desa di Kabupaten Bengkalis, yang mencakup 136 Desa dan 11 Kecamatan.
- Subjek Penelitian:
  - Responden kuantitatif: 1.000 responden yang terdiri dari perangkat desa dan masyarakat yang menerima pelayanan pemerintah desa.
  - Narasumber kualitatif: Kepala desa, perangkat desa, tokoh masyarakat, dan operator aplikasi layanan digital desa.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Survei Kuantitatif
   - Instrumen: Kuesioner dirancang untuk mengukur:
     - Tingkat kesiapan implementasi SPM.
     - Pemahaman terhadap tata naskah dinas.
     - Penilaian terhadap efektivitas aplikasi layanan digital.
   - Distribusi Kuesioner: Menggunakan metode *stratified random sampling* berdasarkan kecamatan untuk memastikan representasi wilayah yang beragam.
2. Dokumentasi
   - Data yang dikumpulkan meliputi:
     - Dokumen kebijakan SPM dan tata naskah dinas.
     - Laporan evaluasi penggunaan aplikasi layanan digital.
3. Observasi
   - Mengamati langsung proses administrasi desa dan penggunaan aplikasi layanan digital untuk melengkapi data dari wawancara dan kuesioner.
4. Populasi dan Sampel
   - Populasi: Seluruh perangkat desa dan masyarakat di Kabupaten Bengkalis.
   - Sampel:

- Sebanyak 1.000 responden, dipilih secara proporsional dari masing-masing kecamatan.

5. Teknik Analisis Data
   - Data survei diolah menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi, rata-rata, dan frekuensi kategori kesiapan, pemahaman, dan efektivitas.
   - Analisis inferensial (korelasi atau regresi) untuk menguji hubungan antara kesiapan dan mutu pelayanan.
   - Software yang digunakan: SPSS atau Microsoft Excel.

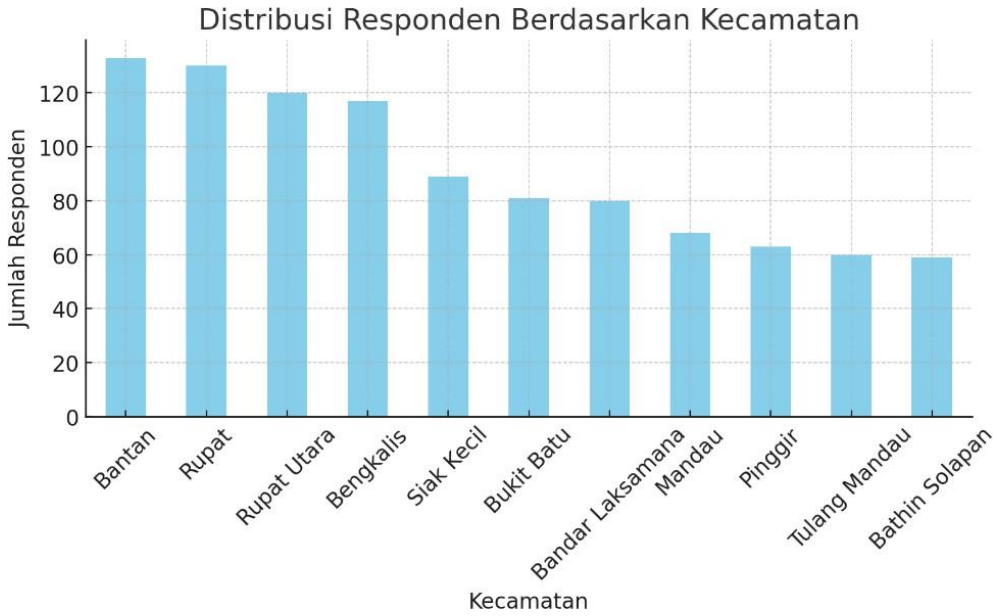
6. Etika Penelitian
   - Responden diberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian dan hak mereka.
   - Data yang diperoleh dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kesiapan dan kendala yang dihadapi pemerintah desa di Kabupaten Bengkalis dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM), tata naskah dinas, dan aplikasi layanan digital. Data yang diperoleh melalui survei kepada masyarakat dan perangkat desa yang mengungkap berbagai aspek yang memengaruhi mutu dan efisiensi pelayanan pemerintah desa.

Pembahasan ini mencakup analisis distribusi responden, tingkat kesiapan desa dalam pelaksanaan SPM, pemahaman terhadap tata naskah dinas, serta efektivitas penggunaan aplikasi layanan digital. Selain itu, pembahasan juga menyoroti kendala utama dan memberikan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa. Penjabaran hasil ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi pembaca mengenai kondisi lapangan dan solusi yang dapat diimplementasikan.

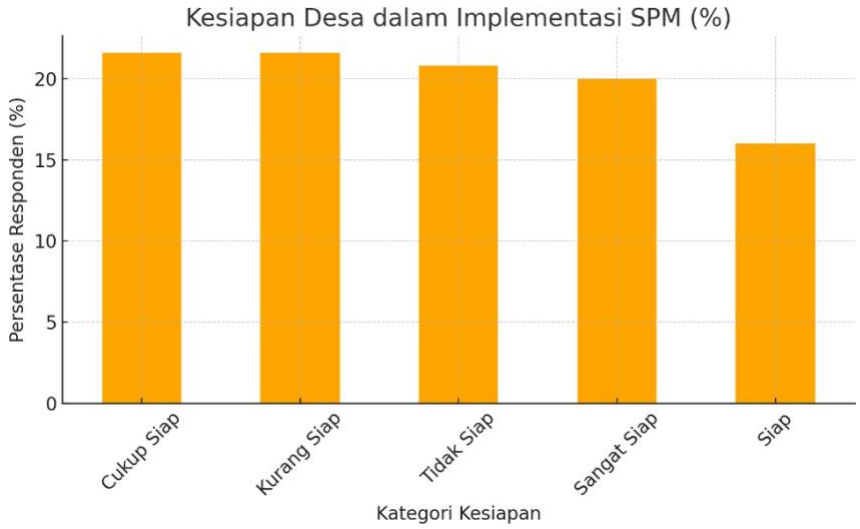
Berikut adalah data distribusi responden berdasarkan Kecamatan:



Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kecamatan

Berdasarkan data survei yang diperoleh, distribusi responden yang tersebar di berbagai kecamatan di Kabupaten Bengkalis menunjukkan variasi jumlah responden Kecamatan dengan jumlah responden tertinggi adalah Bantan dengan 133 responden, diikuti oleh Rupat dengan 130 responden. Kecamatan lainnya dengan jumlah responden yang signifikan adalah Rupat Utara 120, responden Bengkalis 117, responden Siak Kecil, 89 responden, Bukit Batu 81 responden, Bandar Laksamana 80 responden. Kecamatan dengan jumlah responden terendah adalah Mandau (68 responden), Pinggir (63 responden). Bathin Solapan (59 responden), Tulang Mandau (60 responden). Dari grafik batang yang ditampilkan sebelumnya, terlihat bahwa responden tersebar cukup merata, meskipun terdapat variasi jumlah antara kecamatan. Kecamatan dengan jumlah responden terbanyak seperti Bantan dan Rupat mungkin mencerminkan aktivitas survei yang lebih intensif di wilayah tersebut.

Berdasarkan data survei, tingkat kesiapan desa dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kabupaten Bengkalis menunjukkan distribusi yang bervariasi. Berikut adalah penjelasan rinci berdasarkan data dan visualisasi grafik:



Gambar 2. Kesiapan Desa dalam Implementasi SPM

Responden menilai kesiapan desa dalam lima kategori utama, dengan hasil sebagai berikut: Cukup Siap: 21.6% Kurang Siap: 21.6% Tidak Siap: 20.8% Sangat Siap: 20.0% Siap: 16.0% Grafik menunjukkan bahwa sebagian besar desa berada pada kategori Cukup Siap dan Kurang Siap, dengan persentase tertinggi sebesar 21.6% untuk masing-masing kategori. Desa yang dinilai Sangat Siap atau Siap memiliki persentase yang lebih rendah, yaitu 20% dan 16%, sedangkan desa yang Tidak Siap mencapai 20.8%.

1. Desa yang Cukup Siap (21.6%): Desa-desa dalam kategori ini memiliki sebagian besar infrastruktur dan sumber daya yang mendukung implementasi SPM, namun masih terdapat beberapa kelemahan seperti kurangnya pelatihan SDM atau koordinasi yang belum optimal.
2. Desa yang Kurang Siap (21.6%): Desa yang masuk kategori ini menunjukkan keterbatasan yang signifikan, baik dari segi anggaran, pemahaman perangkat desa terhadap indikator SPM, maupun kurangnya infrastruktur pendukung.
3. Desa yang Tidak Siap (20.8%): Desa-desa ini menghadapi kendala serius dalam implementasi SPM, seperti rendahnya pemahaman terhadap regulasi, minimnya sumber daya manusia terlatih, dan ketiadaan panduan teknis yang jelas.
4. Desa yang Sangat Siap (20.0%): Desa dalam kategori ini sudah memenuhi sebagian besar indikator kesiapan, termasuk kemampuan perangkat desa dalam memahami dan mengimplementasikan SPM sesuai standar.

5. Desa yang Siap (16.0%): Desa-desa ini sudah menunjukkan kesiapan yang cukup baik, namun masih memerlukan penguatan di beberapa aspek untuk mencapai tingkat "Sangat Siap."

Faktor Penyebab Rendahnya Kesiapan:

1. Keterbatasan SDM: Banyak perangkat desa yang belum mendapatkan pelatihan khusus mengenai SPM.
2. Kendala Infrastruktur: Desa-desa tertentu mengalami kesulitan dalam menyediakan fasilitas dasar yang mendukung pelaksanaan SPM.
3. Minimnya Anggaran: Alokasi anggaran untuk program SPM sering kali terbatas sehingga memengaruhi pelaksanaannya.
4. Keberhasilan Desa Siap dan Sangat Siap: Desa yang berhasil masuk kategori "Siap" dan "Sangat Siap" biasanya memiliki dukungan yang kuat dari pemerintah daerah, pelatihan intensif untuk perangkat desa, serta panduan teknis yang jelas.

Berdasarkan data survei, tingkat pemahaman responden terhadap tata naskah dinas Pemerintah Desa di Kabupaten Bengkalis menunjukkan distribusi yang bervariasi. Berikut adalah penjelasan rinci berdasarkan data dan visualisasi grafik:



Gambar 3. Pemahaman terhadap Tata Naskah Dinas

Data menunjukkan tingkat pemahaman responden terhadap tata naskah dinas dibagi menjadi tiga kategori utama:

1. Tidak Memahami (40%):
   - Sebanyak 40% responden menyatakan tidak memahami tata naskah dinas.
   - Tingginya angka ini dapat dikaitkan dengan tidak adanya pedoman tata naskah dinas yang baku di pemerintahan desa Kabupaten Bengkalis.
   - Selain itu, kurangnya pelatihan khusus untuk perangkat desa menjadi faktor pendukung yang memperburuk ketidaktahuan ini.
2. Memahami (30%):
   - Sebanyak 30% responden memiliki pemahaman terhadap tata naskah dinas.
   - Responden ini mungkin mengacu pada praktik administrasi formal lainnya yang diterapkan di desa atau mendapatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja.
   - Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian kecil desa memiliki perangkat yang berinisiatif mempelajari administrasi formal.
3. Tidak Tahu (30%):

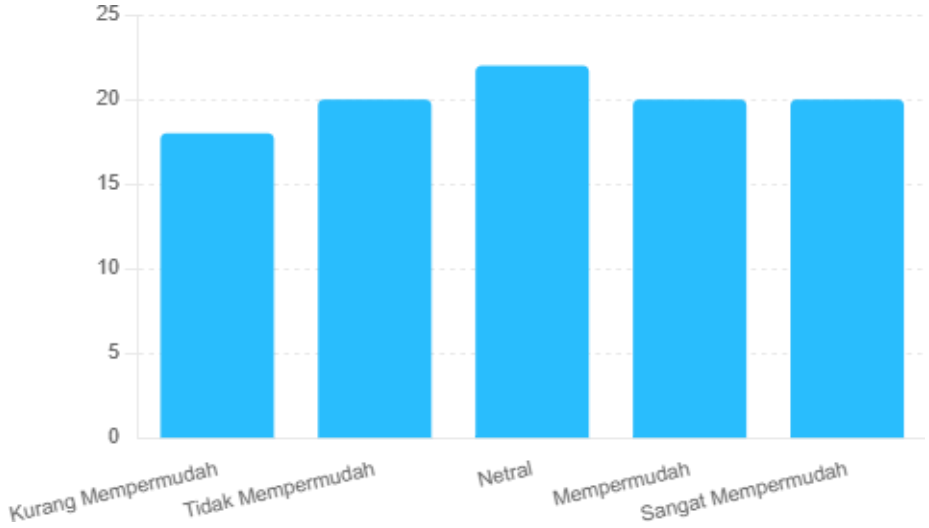
- Sebanyak 30% responden mengaku tidak tahu tentang tata naskah dinas.
- Hal ini menunjukkan bahwa hampir sepertiga perangkat desa bahkan tidak memiliki pemahaman dasar tentang fungsi dan pentingnya tata naskah dinas, yang dapat diakibatkan oleh minimnya informasi dan sosialisasi dari pemerintah kabupaten.

Analisis Data

1. Penyebab Rendahnya Pemahaman
   - Tidak Adanya Tata Naskah Dinas Formal: Ketiadaan standar tata naskah dinas membuat perangkat desa tidak memiliki panduan dalam mengelola administrasi.
   - Kurangnya Pelatihan: Tidak ada pelatihan formal yang secara khusus dirancang untuk meningkatkan pemahaman perangkat desa.
   - Minimnya Sosialisasi: Pemerintah kabupaten belum memberikan informasi yang cukup kepada desa mengenai pentingnya tata naskah dinas.
2. Dampak Rendahnya Pemahaman
   - Ketidakefisienan Administrasi: Tanpa tata naskah dinas formal, pengelolaan dokumen menjadi tidak terorganisasi, memperlambat proses administrasi.
   - Kesalahan Prosedur: Ketiadaan pedoman meningkatkan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan administratif.
   - Penurunan Akuntabilitas: Kurangnya dokumentasi yang sesuai standar mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap transparansi pemerintah desa.
3. Implikasi dari Responden yang Memahami Tata Naskah Dinas
   - Responden yang memiliki pemahaman dapat menjadi aset penting untuk menginisiasi penyusunan tata naskah dinas formal.
   - Desa dengan perangkat yang memahami tata naskah dinas memiliki potensi untuk memimpin implementasi administrasi formal yang lebih baik.

Hasil ini serupa dengan hasil penelitian oleh (Hidayati et al. 2013) menemukan bahwa kurangnya pelatihan dan panduan teknis merupakan hambatan utama dalam pengelolaan tata naskah di pemerintahan desa, sehingga proses administrasi sering kali tidak efisien dan terstandar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden terkait efektivitas aplikasi layanan digital desa menunjukkan distribusi berdasarkan data dan visualisasi grafik berikut ini:



Gambar 4. Efektivitas Aplikasi Layanan Digital Desa “SMART Desa”

Data ini mengukur efektivitas aplikasi "SMART DESA" dalam lima kategori utama berdasarkan penilaian responden:

1. Kurang Mempermudah (18%):
   - Sebanyak 18% responden menilai aplikasi ini masih kurang mempermudah layanan, menunjukkan adanya tantangan dalam desain atau implementasi teknis.
   - Kemungkinan penyebab:
     - Fitur aplikasi yang belum optimal atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa.
     - Minimnya pelatihan pengguna, baik untuk perangkat desa maupun masyarakat.
2. Tidak Mempermudah (20%):
   - 20% responden merasa aplikasi ini tidak memberikan kemudahan, mencerminkan tingkat kepuasan yang rendah terhadap fungsi aplikasi.
   - Penyebab potensial:
     - Gangguan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil.
     - Kurangnya dukungan infrastruktur, seperti perangkat keras atau akses digital di desa tertentu.
3. Netral (22%):
   - Kategori ini memiliki persentase tertinggi, dengan 22% responden yang menilai aplikasi tidak terlalu membantu, namun juga tidak menghambat.
   - Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah digunakan, manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh sebagian besar pengguna.
4. Mempermudah (20%):
   - Sebanyak 20% responden menyatakan aplikasi ini telah mempermudah pelayanan, menunjukkan adanya keberhasilan di beberapa aspek.
   - Hal ini bisa terjadi di desa-desa yang memiliki infrastruktur teknologi yang lebih baik atau perangkat desa yang terlatih menggunakan aplikasi.
5. Sangat Mempermudah (20%):
   - 20% responden menilai aplikasi ini sangat mempermudah pelayanan, mencerminkan bahwa aplikasi telah membawa perubahan signifikan di beberapa desa.
   - Desa-desa dalam kategori ini mungkin memiliki sumber daya yang memadai dan komitmen yang kuat untuk memanfaatkan teknologi digital.

Analisis Data

1. Rendahnya Persepsi Positif
   - Gabungan antara kategori "Kurang Mempermudah" (18%) dan "Tidak Mempermudah" (20%) menunjukkan bahwa 38% responden merasa aplikasi ini belum efektif.
   - Hal ini mencerminkan adanya hambatan teknis, seperti infrastruktur yang tidak memadai atau resistensi terhadap perubahan.
2. Dominasi Kategori Netral
   - Persentase Netral (22%) menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya diterima atau dimanfaatkan secara optimal.
   - Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan fungsi aplikasi dan edukasi pengguna untuk memperjelas manfaatnya.
3. Pencapaian Positif
   - Sebanyak 40% responden menilai aplikasi telah memberikan kemudahan (Mempermudah dan Sangat Mempermudah).
   - Hal ini menunjukkan potensi aplikasi untuk mendukung pelayanan digital, terutama di desa-desa yang memiliki infrastruktur pendukung.
4. Faktor Penyebab Penilaian Beragam

- Infrastruktur Digital: Desa dengan akses internet yang terbatas cenderung memberikan penilaian negatif.
- Pelatihan SDM: Kurangnya pelatihan bagi perangkat desa menghambat pemanfaatan aplikasi secara maksimal.
- Kesesuaian Fitur: Fitur aplikasi mungkin belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan masyarakat desa.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kesiapan Implementasi SPM: Mayoritas desa berada pada kategori kesiapan menengah hingga rendah, dengan hanya sebagian kecil yang merasa "Sangat Siap". Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan dukungan operasional dan kapasitas teknis pemerintah desa untuk memenuhi target SPM.
2. Kendala Tata Naskah Dinas: Rendahnya tingkat pemahaman tata naskah dinas dapat memperlambat efisiensi administrasi desa. Pelatihan rutin dan pendampingan teknis sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola administrasi di tingkat desa.
3. Efektivitas Aplikasi Layanan Digital: Aplikasi layanan digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan, namun implementasinya masih terkendala oleh kurangnya pelatihan dan infrastruktur yang memadai. Peningkatan pelatihan teknologi dan penguatan jaringan internet di desa menjadi prioritas utama.

Untuk mengatasi berbagai kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa-desa Kabupaten Bengkalis, disarankan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. Kesiapan Desa dalam Implementasi SPM:
   - Penyusunan Standar Formal: Segera susun dan tetapkan dokumen SPMD formal sebagai pedoman layanan yang seragam di seluruh desa.
   - Pelatihan Teknis: Laksanakan pelatihan intensif secara berkala untuk meningkatkan pemahaman perangkat desa tentang indikator dan mekanisme SPM.
   - Penguatan Anggaran: Alokasikan dana yang memadai untuk mendukung implementasi SPM, termasuk untuk pengadaan infrastruktur pendukung.
   - Monitoring dan Evaluasi: Lakukan evaluasi berkala untuk memonitor kemajuan implementasi dan memberikan umpan balik yang konstruktif.
2. Pemahaman terhadap Tata Naskah Dinas:
   - Penyusunan Standar Formal: Segera susun dan tetapkan tata naskah dinas formal sebagai pedoman administrasi yang seragam di seluruh desa.
   - Sosialisasi dan Pelatihan: Sosialisasikan pentingnya tata naskah dinas kepada perangkat desa dan masyarakat melalui pelatihan langsung dan media komunikasi lokal.
   - Penggunaan Digitalisasi: Integrasikan tata naskah dinas dalam sistem digital untuk mempermudah pengelolaan dokumen dan meningkatkan efisiensi administrasi.
3. Efektivitas Aplikasi Layanan Digital "SMART Desa":
   - Pengembangan Infrastruktur Digital: Tingkatkan akses internet dan perangkat keras di desa-desa untuk mendukung pemanfaatan aplikasi digital.
   - Pelatihan SDM: Selenggarakan pelatihan bagi perangkat desa dan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi.
   - Relevansi Fitur Aplikasi: Lakukan evaluasi terhadap fitur aplikasi "SMART Desa" dan sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat desa untuk meningkatkan adopsi dan efektivitasnya.

7. DAFTAR PUSTAKA

Abdi, A., 2015, Analisis Kesiapan Desa Blawi dalam Rangka Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal.

Cahyaningsari, D., et al., 2021, Pemberdayaan komunitas lokal dalam mendukung implementasi SPM di Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(3), 45-58.

Dwiyovita, R., et al., 2023, Pengaruh sumber daya manusia dan komunikasi antarorganisasi terhadap implementasi kebijakan SPM. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 15(2), 89-103.

Fauzi, M., & Indriawati, Y., 2016, Efektivitas kerja tim dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis komunitas. *Jurnal Pelayanan Publik dan Inovasi*, 9(1), 22-34.

Hamdan, H., 2013, Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dalam mendukung keberhasilan implementasi SPM. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Publik*, 7(4), 56-72.

Hidayati, S., et al., 2013, Keterbatasan pelatihan dan panduan teknis dalam tata kelola administrasi tata naskah dinas di tingkat desa. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(2), 33-47.

Ikhsananto, R., & Pramusinto, A., 2016, Dampak kompetensi pegawai dan fasilitas teknologi terhadap implementasi pelayanan berbasis digital. *Jurnal Teknologi dan Inovasi Publik*, 8(3), 55-68.

Jaswin, M., & Basri, S., 2019, Tantangan implementasi penganggaran berbasis kinerja untuk mendukung kebijakan SPM di desa. *Jurnal Anggaran dan Kebijakan Pemerintah Daerah***,** 10(1), 14-27.

Lucyianaa, L., et al., 2023, Pendekatan karakteristik lokal dalam pemenuhan SPM kesehatan lansia di Padang. *Jurnal Kesehatan dan Sosial Masyarakat***,** 18(2), 75-88.

Mudia, I., 2014, Hambatan sumber daya manusia dalam implementasi indikator layanan kesehatan berbasis SPM di Klungkung. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(1), 28-41.

Rumsowek, A., et al., 2023, Efektivitas aplikasi digital berbasis teknologi dalam mendukung layanan publik di desa. *Jurnal Teknologi Informasi Desa*, 11(3), 39-50.

Sarastri, R., et al., 2023, Evaluasi kebijakan dalam pelaksanaan SPM sebagai alat identifikasi perbaikan. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Publik*, 16(1), 12-24.

Syach, R., 2018, Hubungan tingkat kepuasan masyarakat dengan keberhasilan implementasi standar pelayanan publik. *Jurnal Studi Pelayanan Publik*, 14(2), 89-102.

Widodo, J., & Wahyudi, A., 2008, Pemberdayaan pemerintah lokal dalam mendukung implementasi kebijakan SPM. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Lokal***,** 3(4), 15-29.