

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DESA
(STUDI KEBERHASILAN DI DESA BANYUBIRU KECAMATAN
BANYUBIRU KABUPATEN SEMARANG)**

Ghaniyyu Khoiri Fadli*) Fitriyah**) Puji Astuti**)

Email: ghanifadli7@gmail.com, fitriyahsemarang@yahoo.com,
astutipuji4@yahoo.co.id

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu terobosan yang dihadirkan oleh pemangku kebijakan untuk mengatasi hambatan dan masalah dalam layanan publik. Desa Banyubiru merupakan salah satu contoh desa yang melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dilakukan berbasis e-government dengan menggunakan teknologi dan terhubung dengan jaringan internet. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Desa Banyubiru, Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Teori yang digunakan adalah menggunakan teori milik Cook, Matthews, dan Irwin yang meliputi lima (5) indikator keberhasilan yaitu kepemimpinan, organisasi/manajemen, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informasi serta data yang didapatkan dilakukan dengan cara menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk menunjang data penelitian, maka penelitian ini juga menggunakan studi literatur yang didapatkan dari internet, jurnal, dan dokumen penting lainnya. Pada pemilihan informan, informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kebutuhan penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang ada di desa Banyubiru sudah berjalan dengan baik dan berhasil dilakukan.

Keberhasilan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru tidak terlepas dari faktor-faktor yang ada. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik di Desa Banyubiru adalah kepemimpinan, organisasi/manajemen, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dampak dan respon positif yang dirasakan oleh pengguna layanan. Selain itu, hadirnya inovasi pelayanan publik yang berbasis e-government mengantarkan Desa Banyubiru menjadi kandidat terbaik dalam lomba perkembangan desa tingkat Jawa Tengah pada tahun 2021.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, e-government, Faktor-Faktor Keberhasilan

Abstract

Public service innovation is one of the breakthroughs presented by policy makers to overcome obstacles and problems in public services. Banyubiru Village is one example of a village that has innovated public services. Public service innovation is carried out based on e-government using technology and connected to the internet network. The purpose of this research is to find out how the success factors of e-government-based public service innovation in Banyubiru Village, Banyubiru District, Semarang Regency. The theory used is Cook, Matthews, and Irwin's theory which includes five (5) indicators of success, namely leadership, organization/management, risk management, human resource capabilities, and technology.

This study uses a qualitative research method with a case study approach. The information and data obtained were carried out by using interview techniques, documentation, and observation. To support the research data, this research also uses literature studies obtained from the internet, journals, and other important documents. In the selection of informants, informants were selected using purposive sampling techniques according to research needs. The results of the study show that the process of implementing public service innovations in Banyubiru Village has been running well and has been successful. The success carried out by the Banyubiru Village Government cannot be separated from the existing factors.

The factors that influence the success of public service innovation in Banyubiru Village are leadership, organization/management, risk management, human resource capabilities, and technology. This is evidenced by the positive impact and response felt by service users. In addition, the presence of e-government-based public service innovations has led Banyubiru Village to become the best candidate in the Central Java village development competition in 2021.

Keywords: *public service innovation, e-government, Succes Factors*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pemerintah untuk mewujudkan tujuan dan amanat UUD 1945 adalah memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini, negara bertanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara dengan menyediakan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif melalui sistem pemerintahan yang mendukung penyelenggaraan publik yang prima. Regulasi mengenai pelayanan publik telah ada di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut UU tersebut, “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

(Wahid, 2017) mengatakan “pelayanan publik merupakan salah satu fungsi selain fungsi regulasi, fungsi proteksi, dan fungsi distribusi”. Sudah menjadi rahasia umum adanya berbagai macam masalah, hambatan, bahkan penyimpangan dalam pelayanan publik. Seperti dalam memperoleh surat-surat tertentu seperti KTP, akta kelahiran, IMB (izin mendirikan bangunan) dan lain sebagainya. Fenomena tersebut seolah-olah sudah lazim dan tampak menjadi biasa untuk dilakukan didalam pelayanan. Padahal hal tersebut secara pasti dapat menyebabkan

penurunan moral etos kerja dari para aparatur pelayanan publik itu sendiri.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto et al. (2002) menemukan bahwa “kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah dan bahwa praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam pemerintahan dan pelayanan publik terus berlanjut, dengan pelaku dan skala yang semakin meningkat”. Hasilnya menunjukkan bahwa harapan masyarakat untuk memiliki pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel masih jauh dari kenyataan. Hingga pada akhirnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah mengalami penurunan akibat pelayanan yang tidak diberikan semestinya.

Teknologi dan informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat. Seiring pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, aktivitas kehidupan masyarakat di berbagai sektor mengalami perubahan. Salah satu sektor yang mengalami perubahan adalah sektor pelayanan publik oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang diwujudkan dengan penerapan dan inovasi dari *e-government*. Pemerintah pusat dan daerah harus menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik. Sesuai dengan Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government*, ini telah diatur.

Secara umum *e-government* atau pemerintahan elektronik merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah guna memberikan informasi dan layanan kepada warga, berkaitan bisnis, serta yang berkaitan dengan urusan pemerintahan lainnya. Menurut Edwie dalam konsep *e-government*, “bukan berarti mengganti cara pemerintah berhubungan dengan masyarakatnya. Melainkan masyarakat tetap bisa berhubungan dengan pemerintah melalui layanan-layanan yang disediakan dengan perantara media teknologi komunikasi dan informasi serta jaringan internet” (Sosiawan, 2008).

Menurut Pasal 5 UU No 6 Tahun 2014 tentang desa, desa berada di wilayah kabupaten atau kota. Desa terdiri dari pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa, yang merupakan unit dalam pemerintahan kabupaten atau kota. Desa sebagai bagian unit dari pemerintahan kabupaten/kota secara geografis, politis, dan sosiologis memiliki kedudukan yang strategis mengingat kedudukannya yang paling dekat dengan masyarakat. Sebagai unit terkecil didalam pemerintahan, desa memegang peranan penting didalamnya. Peran penting dalam desa sebagai bagian dari pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

Desa Banyubiru merupakan salah satu dari sepuluh desa yang berada di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang Jawa Tengah. Dilansir dari website desa *Banyu-*

biru.com pada tahun 2021 desa ini memiliki penduduk sebesar 8.746 jiwa dengan luas wilayah desa sebesar 677.087 Ha. Dengan tanah sawah yang luas dan subur, Desa Banyubiru termasuk sebagai penyanggah padi (pangan) untuk Kabupaten Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu potensi yang dimiliki desa adalah padi. Potensi ini harus dikembangkan sebaik mungkin digunakan untuk memajukan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan (Website Desa Banyubiru, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap warga dan studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya pada Pemerintahan Desa Banyubiru, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan publik. Sebelum tahun 2019 pelayanan publik di desa Banyubiru muncul berbagai permasalahan. Yaitu pertama terkait dengan daya tanggap pelayanan, ketepatan pelayanan dan respon terhadap keluhan pelayanan. Waktu pemrosesan mulai dari pengajuan pembuatan permohonan sampai dengan layanan yang telah dilakukan tidak berjalan optimal. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian layanan tidak lagi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kedua, indentifikasi masalah mengacu pada empati dalam mengutamakan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghormati setiap pengguna layanan. Penyelenggara layanan pemerintahan desa

terkesan mengutamakan kepentingan pribadi mereka sendiri daripada kepentingan pelayanan. Selain itu, penyelenggaraan layanan yang masih bersifat diskriminasi terhadap masyarakat. Dimana penyelenggara membeda-bedakan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan akan dilayani terlebih dahulu, sedangkan masyarakat yang tidak memiliki hubungan kekerabatan tidak dilayani dengan cepat.

Permasalahan ketiga, yang muncul adalah terkait bagian administrasi yang belum terlaksana dengan baik. Jika masyarakat membutuhkan layanan yang cepat, seperti surat pengantar RT atau SKTM untuk keringanan biaya rumah sakit, penyedia layanan tidak dapat memastikan kapan surat keterangan tersebut dapat diproses dengan cepat. Selanjutnya, dalam hal biaya pelayanan administrasi kependudukan yang seharusnya gratis (tidak dipungut biaya), seringkali digunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk membuat biaya tambahan di luar peruntukannya.

Di awal tahun 2019, dibawah kepemimpinan Kepala Desa Sri Anggoro Siswaji Pemerintah Desa Banyubiru mulai melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya atau yang biasa disebut *Electronic Government*. Inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* yang

dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru diawali dengan meluncurkan aplikasi SuPoRT (Surat Pengantar Online) RT / RW di masa pandemi covid-19. Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan agar warga yang akan membuat surat pengantar baik dari RT/RW tidak perlu bertemu ketua RT/RW pada masa pandemi. Melainkan dapat menghubungi RT/RW untuk membuat surat pengantar sesuai dengan keperluan.

Inovasi selanjutnya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru adalah pembuatan *website* desa *banyu-biru.com*. *Website* ini mulai dikembangkan pada tahun 2021 oleh IDwebhost.com bekerja sama dengan Tim IT desa serta kasi pelayanan. *Website* desa *Banyu-biru.com* memiliki berbagai macam fitur mulai dari profil desa yang berisikan sejarah desa, visi dan misi, struktur organisasi, SPM, kebijakan privasi, monografi desa, situs budaya dan daftar nomor penting. Selain itu juga terdapat fitur dokumen desa, kabar banyubiru, lembaga masyarakat, PPID, prestasi desa, bencana dan kotak saran.

Selain inovasi SuPoRT dan *website* desa *Banyu-biru.com* pemerintah desa Banyubiru juga melakukan digitalisasi desa. Digitalisasi ini tujuan utamanya sama dengan inovasi yaitu meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan akun youtube desa Banyubiru yaitu Bumi Perdikan Banyubiru terdapat lebih dari lima inovasi pelayanan publik dan digitalisasi desa yang dilakukan. Diantaranya adalah Abinduk (Aplikasi Buku Induk

Penduduk) Desa Banyubiru, SMARD (Sistem Informasi Manajemen Desa), Simpades (Sistem Informasi Pajak Desa), Siskeudes (Sistem Keuangan Desa), Siperde (Sistem Perkembangan Desa), serta survei kepuasan dan survei pelayanan.

Hadirnya berbagai macam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang dilakukan Pemerintah Desa Banyubiru memberikan kemudahan pelayanan publik kepada warga. Selain kemudahan pelayanan publik hadirnya inovasi pelayanan publik juga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut website desa *banyu-biru.com*, “kualitas pelayanan publik ditandai dengan adanya layanan pengaduan publik, terdapat maklumat pelayanan sebaagai pedoman layanan, survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan pemerintah desa, informasi tentang Apdes yang tersedia di balai desa atau tempat lainnya, dan keterbukaan dan akses masyarakat terhadap informasi standar pelayanan”.

Sejalan dengan inovasi yang dilakukan oleh desa Banyubiru, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ikhsan, dkk (2020) tentang “Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di tingkat desa dapat dilakukan pada tingkat inovasi *incremental* dan dapat dilakukan secara konsisten tanpa perlu melakukan perubahan atau penemuan baru. Faktor pendorong

keberhasilan inovasi ini adalah kerja sama, partisipasi, komitmen, fleksibilitas, transparansi, dan sarana prasana inovasi pelayanan. Berdasarkan dari penelitian tersebut, inovasi yang dilakukan oleh Desa Banyubiru termasuk level inovasi *incremental* yaitu inovasi dengan cara meningkatkan komponen yang sudah ada, tanpa merubah bentuk pelayanan secara total melainkan, ada inovasi penggunaan teknologi informasi dan jaringan internet.

Dilansir dari website (Bidang IKP Jawa Tengah, 2022) pelayanan umum berbasis inovasi teknologi informasi (*e-government*) dan digitalisasi desa mengantarkan Desa Banyubiru menjadi kandidat tiga terbaik pada Lomba Perkembangan Desa Tingkat Jawa Tengah 2021. Selain itu, dilansir dari website (KKN UNDIP, 2022) Pemerintah Desa Banyubiru juga ditetapkan oleh KPK sebagai salah satu dari 10 desa di seluruh Indonesia menjadi desa anti korupsi. Desa Banyubiru dinobatkan menjadi 10 desa anti korupsi dikarenakan telah memenuhi indikator yang ditetapkan oleh KPK dalam indikator desa anti korupsi. Adapun indkatornya yaitu penguatan tata laksana, penguatan pengawasan, penguatan kualitas pelayanan publik, penguatan partisipasi masyarakat, dan kearifan lokal.

Berdasarkan deskripsi diatas peneliti memiliki ketertarikan dan minat untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor keberhasilan dalam inovasi pelayanan publik

berbasis *E-government* di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Pendekatan yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*). Studi kasus adalah strategi kualitatif yang dilakukan oleh peneliti mengkaji sebuah program, kejadian, aktivitas, proses dan atau salah satu lebih individu dengan lebih mendalam (Creswell J. W., 2017). Data dan informasi pada penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 7 (tujuh) narasumber, yaitu Sri Anggoro Siswaji selaku Kepala Desa Banyubiru, Riska Ayu Fitriansyah selaku Sekretaris Desa Banyubiru, Sri Jarwati selaku Kasi Layanan Desa Banyubiru, Rio Hadpono selaku Kasi Pemerintahan, Muhammad Wildan selaku pengguna layanan aplikasi support, Ibu Suryati selaku pengguna layanan inovasi layanan publik berbasis *e-government* dan Ibu Ani Susanti selaku pengguna layanan inovasi layanan publik berbasis *e-government*. Penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder melalui studi kepustakaan yang kemudian dianalisis menggunakan model teori keberhasilan inovasi milik Cook, Matthews, dan Irwin (2009) yang terdiri atas 5 (lima) indikator yaitu kepemimpinan, organisasi/manajemen, manajemen resiko, kemampuan sumber daya

manusia, dan teknologi yang kemudian dianalisis dengan reduksi data, sajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu terobosan yang dihadirkan oleh pemangku kebijakan untuk mengatasi berbagai macam masalah, hambatan, serta ketidakpuasan yang ada dalam layanan publik yang diberikan. Tujuan inovasi layanan publik untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik baik dalam bentuk barang, jasa, pelayanan, administrasi, serta meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu cara agar pelayanan publik memiliki sesuatu yang baru dan bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

Sebagai salah satu desa yang ada di Kabupaten Semarang, Desa Banyubiru merupakan contoh desa yang telah menerapkan inovasi layanan publik berbasis *e-government* dalam layanan publik yang diberikan. Pemerintah Desa Banyubiru melihat bahwa kehadiran inovasi layanan publik ini sebagai jalan keluar atas berbagai macam permasalahan pelayanan publik yang ada. Penerapan inovasi layanan publik berbasis *e-government* ini sudah dimulai pada tahun 2014 dan mencapai puncaknya pada tahun 2019 kemudian pemerintah desa mencoba untuk melakukan berbagai inovasi hingga sekarang.

Seiring berjalannya waktu, penerapan program inovasi ini mendapatkan respon yang baik dari semua pihak, baik dari masyarakat maupun pemerintah desa termasuk dukungan dari kepala desa untuk melakukan inovasi. Untuk mengakomodasi hal tersebut kepala desa mengeluarkan perkades. Yaitu Peraturan Kepala Desa No 4 Tahun 2022 tentang program inovasi Desa Banyubiru. Peraturan tersebut menjadi landasan hukum bagi Desa Banyubiru untuk melakukan inovasi di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, khususnya inovasi pelayanan publik. Hadirnya inovasi tersebut memberikan dampak yang positif bagi kualitas layanan publik yang diberikan. Selain itu, juga sebagai langkah awal munculnya berbagai macam inovasi layanan publik yang lain.

Memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan desa, menambah peluang lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan (Pasal 2 Perkades No 4 Tahun 2022) maka pemerintah desa memberikan kesempatan bagi siapa saja yang memiliki ide atau inovasi untuk menyampaikan kepada pihak yang terkait. Muncul berbagai macam inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru sebagai respon dari beberapa ide ataupun gagasan dari masyarakat. Selain itu, hadirnya inovasi tersebut menjawab keluhan masyarakat akan permasalahan layanan publik yang ada. Setidaknya terdapat sepuluh (10) macam

inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang dilakukan.

No	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government	Bentuk
1	SUPPORT (Surat Pengantar Online)	Aplikasi
2	Website Desa Banyubiru	Website
3	Radio Komunitas "Suara Bumi Perdikan"	Siaran Radio
4	Survei Kepuasan Masyarakat	Aplikasi
5	CCTV Wilayah	CCTV
6	SMARD (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa Kelurahan)	Aplikasi
7	Wifi gratis bagi siswa sekolah	Wifi
8	SISKEUDES (Sistem Keuangan Desa)	Sistem
9	Waskitaning Smart	Aplikasi
10	Simperdes (Sistem Perkembangan Desa)	Sistem

Baik inovasi yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat maupun memang untuk internal pemerintah desa, semuanya berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang memberikan nilai rata-rata delapan sampai sembilan dari rentang sepuluh dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Selain

mendapatkan pujian dari warga desa, inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru juga menjadi salah satu kandidat desa terbaik dalam ajang lomba perkembangan desa tingkat Jawa Tengah tahun 2021. Dilansir dari (Ungaran News, 2021) Desa Banyubiru menjadi kandidat terbaik Jawa Tengah dengan keunggulan dan inovasi yang dimiliki. Kemudian dalam website (KKN UNDIP, 2022) Pemerintah Desa Banyubiru juga ditetapkan oleh KPK sebagai salah satu dari 10 desa di seluruh Indonesia menjadi desa anti korupsi dan menjadi percontohan desa anti korupsi bagi desa-desa lain yang ada di Indonesia.

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan tidak dapat dipisahkan dengan pemimpin, kedua kata tersebut saling berkaitan satu sama lain. Namun dalam pengertiannya, kedua hal tersebut berbeda. Pemimpin secara sederhana memiliki makna seseorang yang memimpin. Sedangkan kepemimpinan merupakan hasil dari tindakan atau sikap seorang pemimpin dalam menjalankan tugas atau fungsinya. Dengan kata lain kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan, cara, atau seni seseorang dalam memimpin. Seorang pemimpin berupaya untuk mewujudkan visi dan misi yang sudah dibuatnya dan berani melakukan perubahan. Kepemimpinan berperan penting dalam menumbuhkan

inovasi, kemudian memberikan arahan serta memotivasi bawahannya. Cara memimpin yang dilakukan oleh seseorang dapat mendorong lingkungan untuk menciptakan gagasan atau ide-ide yang baru dalam organisasi. Selain itu, seorang pemimpin juga harus memiliki tekad yang kuat serta ketekunan untuk mewujudkan tujuannya. Kepala Desa Banyubiru sebagai pemimpin desa telah melakukan usaha untuk mengarahkan dan mendorong semua pihak khususnya perangkat desa dalam berkontribusi dan menyumbangkan ide-ide terkait inovasi layanan publik berbasis *e-government* guna terwujudnya keberhasilan inovasi. Selain itu, Kepala Desa Banyubiru juga memiliki tekad dan ketekunan untuk merespon kritik dan keluhan dari masyarakat mengenai layanan publik yang ada. Hal tersebut serupa dengan yang disampaikan Sri Anggoro Siswaji Kepala Desa Banyubiru sebagai berikut:

“Keluhan dan kritik dari masyarakat menjadikan kita sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu keluhan yang sering saya terima adalah waktu tunggu (antrian) yang cukup lama sehingga banyak waktu yang tersita dari masyarakat untuk melakukan kegiatan lain. Munculnya inovasi diawali dengan saya sebagai kepala desa melakukan diskusi bersama perangkat guna merespon keluhan dan kritik dari masyarakat. Dari hasil diskusi tersebut saya bertekad untuk

memberikan solusi dari keluhan masyarakat. Saya juga mendorong khususnya perangkat desa untuk menyampaikan ide-ide atau gagasan yang baru dalam penyelenggaraan layanan publik. Akhirnya secara perlahan kami membuat website desa yang bekerja sama dengan pihak swasta guna peningkatan kualitas media kita sebagai media informasi kemudian membuat aplikasi SUPORT (Surat Pengantar Online RT) yang memudahkan warga untuk membuat surat pengantar.” (Sri Anggoro Siswaji, Kepala Desa Banyubiru 18 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa Kepala Desa Banyubiru telah melakukan usaha berupa mengarahkan dan mendorong ketrampilan perangkat desa dalam menciptakan inovasi atau gagasan-gagasan yang baru guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa khususnya pelayanan publik. Serta menjawab respon dari kritik dan keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, Kepala Desa Banyubiru juga telah melakukan kerjasama dengan pihak swasta untuk membuat website desa sebagai media informasi bagi masyarakat dan khalayak umum secara online. Untuk mengetahui sejauh mana penyelenggaraan inovasi layanan berbasis *e-government* berjalan, Kepala Desa Banyubiru melakukan monitoring dan

evaluasi melalui rapat rutin yang dilakukan setiap hari senin.

2. Organisasi/Manajemen

Keberjalanan suatu organisasi erat kaitannya dengan manajemen. Baik manajemen maupun organisasi memiliki kedudukan yang sama pentingnya. Kedua hal tersebut saling mempengaruhi satu sama lain. Organisasi sebagai tempat atau wadah untuk melakukan manajemen. Sedangkan manajemen diartikan dengan bagaimana cara mengelola organisasi dalam bergerak atau berjalan. Hal tersebut mengartikan bahwa manajemen sebagai cara untuk menjalankan organisasi dan organisasi sebagai wadah atau tempat untuk manajemen mengelola organisasi. Maka dari itu, untuk mencapai suatu tujuan terdapat struktur yang jelas didalam organisasi, iklim dan budaya organisasi yang mendukung serta manajemen organisasi yang mampu beradaptasi mengikuti perkembangan zaman.

Menurut Cook, Matthew, dan Irwin (2009), identitas dan budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen atau organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang mendorong inovasi dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman dan lingkungan. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus memiliki visi dan misi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan.

Hal ini dilakukan agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan, karena terwujudnya suatu visi dan misi merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi.

Visi dan misi sebuah organisasi menjadi pegangan untuk menjalankan organisasi. Begitu pula dengan Desa Banyubiru, Pemerintah Desa Banyubiru dibawah Kepala Desa Sri Anggoro Siswaji memiliki visi dan misi dalam menjalankan pemerintahannya. Pemerintah Desa Banyubiru memiliki visi “Terwujudnya Desa Banyubiru yang Nyaman, Maju, Demokratif dan Berbudaya berlandaskan nilai-nilai luhur Bangsa Indonesia”. Kemudian visi tersebut diwujudkan dalam bentuk misi untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu misi Pemerintah Desa Banyubiru adalah menyelenggarakan layanan dasar bagi masyarakat secara transparan, efektif, dan efisien.

Salah satu perwujudan penyelenggaraan layanan dasar adalah Pemdес Banyubiru memberikan layanan dasar berupa pemberian layanan publik kepada masyarakat. Pemberian layanan publik sudah dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru secara tranparan, efektif dan efisien. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Sri Anggoro Siswaji Kepala Desa Banyubiru yaitu:

“Inovasi layanan publik berbasis online atau e-gov ini merupakan respon dari keluhan masyarakat yang mengalami hambatan dalam memperoleh layanan publik. Kami sebagai pelayanan masyarakat kemudian berusaha untuk merespon keluhan tersebut dengan melakukan inovasi-inovasi layanan publik yang dapat dilakukan secara online seperti aplikasi Suport itu sendiri. Hadirnya inovasi tersebut saya kira memberikan kemudahan kepada warga untuk mendapatkan layanan publik secara transparan, efektif, dan efisien.” (Sri Anggoro Siswaji, Kepala Desa Banyubiru 18 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru).

Pemerintah Desa Banyubiru dibawah kepemimpinan Sri Anggoro Siswaji membuat strategi kebijakan untuk mencapai kerberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis e-gov. Strategi kebijakan tersebut dirancang dan dijalankan oleh Kepala Desa Banyubiru dan seluruh perangkat desa. Strategi kebijakan yang diterapkan bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Kemudian berkaitan dengan budaya organisasi melalui pembagian struktur kerja, pemerintah desa banyubiru memiliki pembagian tugas secara terstruktur sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Pembagian kerja pada Pemerintahan Desa Banyubiru diinformasikan dalam gambar yang dibingkai yang berisikan struktur kerja dan gambar yang dibingkai berisikan

tugas pokok masing-masing perangkat desa. SOTK dibuat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal sosialisasi kepada masyarakat, sosialisasi dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru melalui musdes (musyawarah desa) yang dilakukan setiap bulan sekali. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan oleh kepala dusun (kadus) yang ada di setiap wilayah kerjanya. Kepala dusun biasanya mengumpulkan warga di suatu tempat kemudian melakukan sosialisasi. Atau kadus juga bisa secara langsung mendatangi warga untuk mensosialisasikan mengenai inovasi layanan publik.

Berdasarkan dari data yang didapatkan oleh peneliti, maka dapat peneliti interpretasikan bahwasannya manajemen/organisasi menjadi faktor-faktor keberhasilan inovasi layanan publik berbasis *e-government*. Hal tersebut dapat dilihat, dimana Pemerintah Desa Banyubiru dalam menyelenggarakan pemerintahannya memiliki visi dan misi yang jelas untuk mencapai suatu tujuan. Kemudian terdapat strategi kebijakan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan layanan publik. Di sisi lain, terdapat pembagian struktur kerja yang jelas sesuai dengan tugasnya masing-masing menjadikan organisasi pemdes Banyubiru semakin jelas dan

terarah. Namun, masih terdapat kekurangan yaitu sosialisasi yang dilakukan kepada warga belum terlaksana secara maksimal dikarenakan terdapat beberapa warga khususnya warga yang sudah tua yang tidak mengetahui inovasi layanan publik berbasis *e-government* ini.

3. Manajemen Resiko

Berdasarkan hasil observasi peneliti, salah satu aplikasi inovasi layanan publik berbasis *e-gov* yaitu aplikasi Suport sering terjadi masalah-masalah yang tak terduga dalam penggunaannya. Masalah yang sering terjadi adalah pemberitahuan dari pemohon seringkali membingungkan karena surat dari pemohon masuk secara bersamaan dengan tidak ada keterangan waktu. Hal tersebut mengakibatkan penumpukan beberapa surat dari pemohon dalam kotak masuk. Masalah selanjutnya aplikasi sering eror atau ngelag saat digunakan. Aplikasi sering eror dikarenakan gangguan jaringan. Jaringan yang tidak stabil menjadikan surat online dari pemohon tidak terkirim ke dalam kotak masuk aplikasi. Perlu menunggu waktu beberapa saat agar bisa masuk ke dalam antrian surat pemohon.

Untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh warga saat mendapatkan layanan, Pemerintah Desa Banyubiru melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi dan melakukan manajemen resiko terhadap segala resiko yang ada. Dalam pelaksanaannya manajemen resiko

yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banyubiru, erat kaitannya dengan pencegahan dan pemeliharaan. Pencegahan yang dilakukan adalah melakukan upaya-upaya untuk mengantisipasi terjadinya resiko atau ketidakpastian. Kemudian mengenai pemeliharaan, pemeliharaan dilakukan dengan menjaga dan memantau keberjalanan penggunaan teknologi dalam inovasi layanan publik. Hal tersebut sama seperti yang disampaikan oleh Riska Ayu Fitriansyah Sekdes Banyubiru, yaitu:

“Untuk menjemen resiko yang kita lakukan adalah erat kaitannya dengan pencegahan ataupun pemeliharaan. Baik dari pemerintah ataupun setiap perangkat, keduanya melakukan manajemen resiko. Contohnya adalah kaitan dengan teknologi khususnya komputer yang rusak. Manajemen resiko yang kita lakukan jika komputer rusak adalah kita langsung melakukan perbaikan dan melakukan back up terkait data-data yang ada di dalam komputer tersebut.” (Riska Ayu Fitriansyah, Sekdes Banyubiru 24 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru)

Riska Ayu Fitriansyah juga menyampaikan dalam wawancaranya untuk mendukung manajemen resiko yang dilakukan, Pemdes Banyubiru telah mengalokasikan anggaran didalam APBDes untuk pencegahan dan pemeliharaan aset desa termasuk sarana dan prasarana inovasi layanan publik yang berbasis e-gov atau online. Menindaklanjuti permasalahan salah satu aplikasi inovasi layanan publik, pemdes Banyubiru kemudian melakukan

perbaikan aplikasi suport dan memberikan tambahan keterangan waktu didalam surat pemohon. Selain itu, untuk mengatasi gangguan jaringan, Pemerintah Desa Banyubiru kemudian memasang satelit signal dan menambah pemasangan wifi agar jaringan internet menjadi luas.

Selain masalah mengenai salah satu aplikasi inovasi layanan publik yaitu aplikasi suport, masih ada beberapa warga yang belum tau dan paham dalam menggunakan layanan publik berbasis online. Beberapa warga yang belum mengetahui dan memahami akan inovasi layanan publik yang ada merupakan warga yang berusia lansia. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Desa Banyubiru giat melakukan sosialisasi kepada warga. Sosialisasi dilakukan oleh semua perangkat desa termasuk kepala desa dan seluruh kadus (kepala dusun) sesuai wilayah kerja masing-masing.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu inovasi layanan publik tidak akan berjalan lancar jika tidak didukung oleh keberadaan sumber daya yang memadai. Terdapat berbagai macam sumber daya yang memadai dalam mendukung kelancaran inovasi layanan publik, salah satunya adalah kemampuan sumber daya manusia. Menurut (Hasibuan, 2000: 3) “Sumber daya manusia adalah semua orang yang bekerja untuk suatu organisasi untuk mencapai tujuan mereka”.

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki peran yang penting, peranan penting tersebut dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi. Selain itu, sumber daya manusia juga menjadi faktor keberhasilan dalam melaksanakan suatu inovasi layanan publik sesuai dengan kemampuan.

Dalam pelaksanaan inovasi layanan publik berbasis *e-government* di Desa Banyubiru, hampir seluruh layanan publik yang diberikan berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia dan teknologi. Kemampuan sumber daya manusia menjadi salah satu kunci utama dari kunci yang lain dalam keberhasilan pelaksanaan inovasi. Sumber daya yang berkualitas dan berkompeten sangat penting untuk menunjang kelancaraan penyelenggaraan inovasi layanan publik. Hal tersebut dikarenakan terdapat kaitan antara sumber daya manusia dengan pelaksanaan inovasi layanan, dimana pelaksanaan tersebut berpengaruh dengan kualitas dan kemampuan sdm dalam memberikan layanan. Hal tersebut sama seperti yang disampaikan oleh Sri Anggoro Siswaji Kepala Desa Banyubiru yaitu:

“Jelas mas ada pengaruhnya antara kualitas sdm dan layanan. Sdm sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi layanan publik ini. Secara logika saja lulusan SMP atau SMA dengan S-1 dan S-2 itu jelas berbeda. Karena pengetahuan, wawasan dan pandangan tentang sesuatu masalah,

disiplin ilmu itu sangat berpengaruh sekali. Semakin baik pendidikannya maka semakin baik pula dalam pemahaman masalah yang dihadapinya. Oleh karena itu, kami sebagai penyedia layanan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Alhamdulillah, saya lihat kami OPD Desa Banyubiru memiliki sdm yang berkompeten dan mumpuni mas.” (Sri Anggoro Siswaji, Kepala Desa Banyubiru 18 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru)

Untuk menunjang pelaksanaan inovasi layanan publik berbasis e-gov tersebut, Pemerintah Desa Banyubiru memiliki jumlah sumber daya manusia sebanyak 16 (enam belas) orang, dimana rinciannya sebagai berikut:

No	Klasifikasi	Jumlah (orang)
1.	Komposisi Menurut Tingkat Pendidikan	1
	a). Sarjana S2	6
	b). Sarjana S1	2
	c). Sarjana Muda/D3	5
	d). SLTA	2
2.	Komposisi Menurut Kelompok Usia	5
	a). 20-30 tahun	3
	b). 31-40 tahun	3
	c). 41-50 tahun	5
	Jumlah	16

Dari tabel diatas dapat dilihat, komposisi perangkat desa menurut tingkat pendidikan yang ada lebih dari setengahnya merupakan lulusan sarjana. Bahkan terdapat satu perangkat desa, yaitu kasi layanan yang merupakan lulusan dari Sarjana S2 dimana tidak banyak ditemui seorang perangkat desa yang lulusan S2. Hal tersebut dapat

diartikan sdm perangkat desa banyubiru memiliki kualitas yang cukup mumpuni dan berkompeten dibidangnya. Selain itu, jika dilihat dari komposisi umur sdm Perangkat Desa Banyubiru hampir setengahnya merupakan usia yang muda bahkan masuk dalam kategori usia produktif. Dimana usia produktif tersebut, merupakan masa yang dapat memberikan kinerja secara maksimal.

Sri Anggoro Siswaji selalu menekankan kepada seluruh perangkat terutama yang berada pada bagian pelayanan yang bertemu secara langsung dengan masyarakat untuk selalu memberikan senyum, sapa, salam, sopan dan santun dalam memberikan layanan. Hal ini dilakukan karena kesan pertama yang diberikan pelayan kepada masyarakat yang baik, membuat masyarakat dapat menerima dengan senang hati dan kooperatif. Untuk menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, Pemerintah Desa Banyubiru beberapa kali melakukan bintek (bimbingan teknis) kepada perangkat desa sesuai dengan tugasnya masing-masing.

5. Teknologi

Pelaksanaan inovasi layanan publik yang berbasis *e-governmnet* dan penggunaan internet tidak dapat dipisahkan dengan teknologi. Teknologi memaminkan peran penting sebagai instrument dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan publik bagi masyarakat. Dalam hal pelayanan publik,

hadirnya teknologi memberikan kemudahan layanan yang efektif, efisien dan transparan. Menurut (Cook, Matthews, & Irwin, 2009). Dengan teknologi dapat meningkatkan inovasi produk dan layanan serta memudahkan akses pengguna ke informasi yang diinginkan. Selain itu, penggunaan inovasi teknologi dalam proses layanan publik bertujuan agar layanan lebih efektif serta memberikan keunggulan kompetitif (Sartika, 2015).

Dalam pelaksanaannya, inovasi layanan publik berbasis *e-gov* yang ada di Desa Banyubiru sudah menggunakan teknologi dan jaringan internet. Penggunaan teknologi yang ada, hampir mencakup seluruh penyelenggaraan pemerintahan termasuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, kualitas teknologi yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Banyubiru juga sudah memadai dengan berbagai macam teknologi yang ada. Hal tersebut disampaikan oleh Sri Anggoro Siswaji Kepala Desa Banyubiru, yaitu:

“Teknologi sudah baik dan memadai kita miliki. Berbicara mengenai teknologi ya mas, teknologi itu berkembang dengan cukup pesat. Teknologi sekarang berbeda dengan teknologi dahulu. Jika kita tidak mengikuti dengan cara beradaptasi kita bisa terlindas dengan zaman. Missal dulu saja sinyal internet, 3G kemudian ada 4G lalu sekarang sudah ada 5G mas.

Kemudian komputer dulu pakai disket, sekarang sudah pakai flasdisk. Oleh karena itu kita harus mengikuti teknologi sesuai zamannya mas. Di sini secara standard minimalnya sudah, tapi kita harus tingkatkan lagi.” (Sri Anggoro Siswaji, Kepala Desa Banyubiru 18 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru)

Lanjutan dalam wawancara yang dilakukan, Sri Anggoro Siswaji juga menyampaikan bahwa dengan adanya teknologi yang digunakan dalam inovasi pelayanan publik memberikan kemudahan bagi pelayan dan masyarakat. Bagi pelayanan, hadirnya teknologi membantu dalam proses administrasi dan efisiensi tugas-tugas pemerintahan.

Selain itu, jumlah SDM mulai dari panitia penyelenggara, peserta, hingga pengawas dari Kecamatan Tawangmangu dan Dispermades Kabupaten Karanganyar sudah terpenuhi dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sudah melaksanakan seluruh kebijakan sesuai dengan peraturan. Layanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Desa Banyubiru sudah menggunakan teknologi yaitu sebuah komputer yang disebut anjungan pelayanan desa. Anjungan pelayanan desa merupakan sebuah inovasi teknologi yang ada di Desa Banyubiru untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan masyarakat dapat

menggunakan anjungan tersebut secara mandiri sesuai dengan kebutuhan. Hadirnya anjungan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membuat surat ataupun layanan yang lain. Hal tersebut juga disampaikan oleh Sri Jarwati kasi layanan Pemerintah Desa Banyubiru, yaitu:

“Memiliki mas. Kami memiliki teknologi yang memadai dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Kita sudah ada pelayanan mandiri atau anjungan mandiri, artinya warga secara mandiri dapat melakukan layanan sesuai dengan kebutuhan, kemudiann pihak desa tinggal melakukan pengecekan dan ttd. Kemudian ada media informasi yang jelas.” (Sri Jarwati, Kasi Layanan Pemerintah Desa Banyubiru, 20 Juli 2023 di Kantor Balai Desa Banyubiru).

Hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas maka dapat peneliti interpretasikan bahwa teknologi yang ada dalam hal pelaksanaan inovasi layanan di Desa Banyubiru menjadi salah satu faktor-faktor keberhasilan inovasi layanan publik berbasis *e-government*. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan berbagai macam teknologi dalam inovasi yang dilakukan. Mulai dari penggunaan teknologi komputer, adanya aplikasi layanan publik secara online, website desa, media sosial desa dan teknologi lainnya guna menunjang pelaksanaan teknologi. Selain itu, penggunaan teknologi yang ada juga sudah

menggunakan sesuai dengan standar dan berkualitas.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Desa Banyubiru berjalan secara optimal dan berhasil. Pihak desa telah mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan dengan adanya inovasi. Salah satu bukti keberhasilan inovasi adalah tanggapan positif dari masyarakat yang mendapatkan layanan publik di desa. Keberhasilan inovasi pelayanan publik yang ada di Desa Banyubiru tidak terlepas dari adanya faktor-faktor keberhasilan yang ada. Kemudian dianalisis dan ditinjau menggunakan indikator keberhasilan menurut Cook, Matthews dan Irwin, terdapat lima indikator keberhasilannya yaitu kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumberdaya manusia, dan teknologi.

Dilihat dari indikator kepemimpinan, kepala desa menjadi aktor utama dalam indikator ini. Kepala desa Banyubiru telah mendorong lahirnya ide-ide inovatif, memiliki tekad dan ketekunan dalam menciptakan gagasan inovasi, berkomitmen dalam menyelenggarakan inovasi layanan publik, dan memiliki keberanian dalam mengambil resiko yang ada. Indikator yang kedua yaitu

manajemen/organisasi. Dalam hal manajemen/organisasi pemerintah Desa Banyubiru telah membuat strategi kebijakan untuk mendukung keberhasilan inovasi. Strategi yang dilakukan adalah terdapat pembagian tugas dan fungsi dalam SOTK desa, sosialisasi kepada warga, dan adaptif terhadap perubahan. Indikator yang ketiga, yaitu manajemen resiko.

Pemerintah Desa Banyubiru telah melakukan manajemen resiko. Manajemen resiko yang dilakukan berkaitan dengan pencegahan dan pemeliharaan. Semua pihak terlibat untuk melakukan manajemen resiko, baik kepala desa ataupun perangkatnya. Kemudian indikator kemampuan sumberdaya manusia. Pemerintah desa memiliki sumber daya yang berkualitas dan berkompeten serta terdapat pelatihan dan pengembangan sumberdaya untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas sdm yang ada. Indikator yang terakhir adalah teknologi. Teknologi yang dimiliki oleh pemerintah desa, memiliki teknologi yang berkualitas dan mumpuni. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa teknologi yang digunakan dalam menunjang inovasi layanan publik dan memberikan layanan kepada masyarakat.

SARAN

Hadirnya inovasi pelayanan publik berbasis e-gov yang ada di Desa Banyubiru tidak terlepas dari penggunaan teknologi yang

ada. Teknologi yang dimiliki desa sudah bagus dan sesuai standar. Agar teknologi yang sudah dimiliki dapat bekerja secara maksimal. Perlu adanya pemeliharaan sarana dan prasarana yang dimiliki desa, agar pelaksanaan inovasi pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, lebih giat lagi dalam melakukan manajemen resiko agar resiko-resiko yang ada dapat dihindari.

Inovasi pelayanan publik yang sudah ada di Desa Banyubiru perlu dilakukan secara berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat. Seiring berjalannya waktu, baik sdm ataupun sarana dan prasarana yang dimiliki perlu ditingkatkan dan dijaga kualitasnya. Selain itu, baik sdm dan teknologi yang ada harus selalu *update* guna menjaga kualitas inovasi layanan dan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, VOL.3 NO.1, 66-67.
- Bambang, I. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media Hlm 123.
- Bidang IKP. (2022, Juni 9). *Portal Berita Provinsi Jawa Tengah*. Retrieved November 27, 2022, from Dinobatkan Desa Antikorupsi, Kades Banyubiru Terinspirasi Slogan Ganjar: <https://jatengprov.go.id/publik/dinobatkan-desantikorupsi-kades-banyubiru-terinspirasi-slogan-ganjar/>
- Cook, G., Matthews, M., & Irwin, S. (2009). *Innovation in the Public Sector : Enabling Better Performance, Driving New Directions*. Australia: Australia National Audit Office.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Etges, A., Souza, J., & Kleimann Neto. (2017). Risk Management For Companies Focused On Innovation Processes. *Production*, 27.
- Hardani, d. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Hasibuan, S. (2000: 3). *Manajemen sumber daya manusia: pendekatan non sekuler*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Heri, Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kenda Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP Universitas Al-Ghifari Volume 3, Nomor 1*, Hlm 1-20.
- Ikhsan, Syofian, & Utami, B. C. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara Vol. 13, No. 1*, Hal. 237-244.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Mariani. (2021, Juni 26). *Ombudsman RI*. Retrieved November 28, 2022, from Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>
- Minto Hadi, R. A. (2019). Pelayanan Publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan

- Kependudukan). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 3, Hal. 518-524.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, K. (2018). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.
- Nabhan, N. (2022, Juni 21). *Jawa Post Radar Semarang Id*. Retrieved November 27, 2022, from Kembangkan Aplikasi SUPPORT dan Sistem Pengaduan Online:
<https://radarsemarang.jawapos.com/features/2022/06/10/kembangkan-aplikasi-support-dan-sistem-pengaduan-online/?amp>
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Novi, A., & Hanny, P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, No. 9 Vol. 6, 2009-2014.
- Pitono, A., & Kartiwi. (2016). Penguatan Pemerintahan Desa Dan Kelurahan Menuju Pembangunan Berkelanjutan Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. *JURNAL POLITIKOLOGI* Vol. 3 \ No. 1, 27-37.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovation Third Edition*. New York: The Free Press.
- Rony, Y. (2022, Juni 27). *Luncurkan Aplikasi Waskidan Smart, Banyubiru Jadi Percontohan Desa Digital*. Retrieved November 27, 2022, from Suara Merdeka.com:
<https://www.suaramerdeka.com/semarang-raya/pr-043759472/luncurkan-aplikasi-waskidan-smart-banyubiru-jadi-percontohan-desa-digital>
- Saefullah, Asep, & Rusdiana Ahmad. . (2016). *Manajemen Perubahan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sartika, D. (2015). Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Borneo Administration No 11 Vol 2*, article 2.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi *E-government* Di Indonesia. . *Seminar Nasional Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta*. ISSN: 1979-2328 , 99-108.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undip, T. (2022, Agustus 15). *Desa Banyubiru Ditetapkan Kpk Menjadi 10 Desa Anti Korupsi Di Indonesia, Mengapa Bisa?* Retrieved November 2022, 2022, from KKN Undip.ac:
<https://kkn.undip.ac.id/?p=362042>
- Wahid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. . *Jurnal TAPIS No.14 Vol.01 2017*, 53-58.
- Website Desa Banyubiru. (2021, Juni 22). *Profil Desa*. Retrieved November 27, 2022, from Desa Banyubiru:
<https://banyu-biru.com/profil-desa/>
- Wijayanti, & Sari, I. D. (2008). *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

