

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 pelayan 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).

Hadirnya *e-government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang fleksibel, efektif dan efisien, serta bisa dijangkau dimanapun dan kapanpun. Orientasi pelayanan yang dilakukan dalam *e-government* juga ditujukan untuk mencapai fleksibilitas, pengawasan yang baik dan kepuasan pengguna (*customer*) yang merupakan prinsip dari *New Public Management* (NPM). Hal tersebut menanggapi pelayanan publik yang diberikan pemerintah terkesan kaku dan berbelit-belit, terdapat biaya yang tidak seharusnya oleh oknum yang tidak bertanggung jawab serta berbagai macam penyimpangan pelayanan yang dilakukan.

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.

Sebagai bagian dari pemerintahan kabupaten atau kota, desa juga memiliki peran yang sama dalam menjalankan fungsi pemerintahan seperti pelayanan,

pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Untuk melakukan fungsi tersebut, desa diberikan sejumlah peraturan untuk membantu mereka menjalankan urusan pemerintahan. Selain itu, desa juga mendapatkan dana dari pemerintah dan pemerintah daerah, serta dari sumber lain. Dana yang didapatkan desa digunakan untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan desa dan kesejahteraan warga desa (Heri, Zakaria, & Kurniawan, 2022).

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).

Sama seperti desa-desa pada umumnya yang identik dengan ketertinggalan, Desa Banyubiru juga demikian. Desa Banyubiru yang terletak jauh dari pusat Kabupaten Semarang membuat akses menuju daerahnya memakan waktu yang cukup lama. Berdasarkan *Google Maps*, jarak tempuh dari pusat Kabupaten Semarang ke Desa Banyubiru sejauh 21,9 KM dengan memakan waktu tempuh diperkirakan 35-45 menit. Pemerintah Desa Banyubiru dalam melayani masyarakatnya juga tidak terlepas dari permasalahan yang ada. Dimana salah

satunya berkaitan dengan kondisi pelayanan yang tidak sesuai dan masih jauh dari kata memuaskan.

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 membedakan 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 sebagai 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 lima indikator yang ditetapkan oleh KPK dalam indicator desa anti korupsi. Adapun indikatornya 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.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan dan dijabarkan oleh penulis maka dalam penelitian inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor-faktor keberhasilan dari inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan tambahan sumber pengetahuan, informasi dan wawasan mengenai inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten

Semarang, sehingga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial khususnya dalam kajian ilmu pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan konsep berpikir yang akan dijadikan landasan dan tambahan referensi untuk penelitian kedepannya di bidang inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah

Melalui penulisan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat dan saran bagi penyelenggara pelayanan publik baik di level pemerintah pusat dan daerah serta instansi yang terkait dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

2. Bagi peneliti

Peneliti dapat mendapatkan pengalaman berharga serta ilmu yang bermanfaat bagi keberjalanan kedepan peneliti. Penelitian ini juga dapat memberikan manfaat berupa peningkatan pengetahuan dan wawasan serta pengalaman peneliti dalam hal penelitian.

3. Bagi masyarakat

Melalui penulisan penelitian ini, peneliti berharap mampu memberikan manfaat kepada masyarakat dalam hal memperluas wawasan serta pengetahuan pada kajian ilmu pemerintahan khususnya mengenai inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan yang suatu saat akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.5 Literatur Review

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam menjamin keaslian suatu penelitian, maka diperlukan adanya perbandingan antara penelitian yang dilakukan terdahulu dengan penelitian yang dilakukan pada masa sekarang. Penelitian yang telah ada sebelumnya diperlukan sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk mendukung penelitian saat ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan yang sekarang mulai dari tujuan dan fokus yang diambil oleh masing-masing penulis.

a. Heri, Mochamad Zakaria dan Ahamd Kurniawan (2022). “Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung”.

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik di Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. Peneliti ini memiliki tujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini peneliti lebih mengarah pada bahasan mengenai inovasi yang dilakukan oleh desa Nagreg Kendan dalam mewujudkan pelayanan publik di desanya.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 4 macam cara yaitu: penelitian pustaka, penelitian lapangan, observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pada pemerintahan Desa Nagreg belum berjalan optimal, dari segi administratif masih kurangnya faktor sumberdaya yang menunjang pelayanan yang prima dan kualitas sdm masih belum berkompeten untuk melayani.

Persamaan ini dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat dari objek penelitian yaitu meneliti mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya di desa. Adanya kesamaan mengenai objek yang diteliti mengisyaratkan bahwa inovasi yang dilakukan setiap desa dalam pelayanan publik di setiap daerah berbeda-beda. Sehingga penelitian ini menjadi

referensi dalam membahas permasalahan yang belum ada di penelitian sebelumnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus penelitian pada manfaat yang ditimbulkan dari adanya inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* dan faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik tersebut sedangkan penelitian sebelumnya karya Heri, dkk (2022) fokus penelitian kepada mengetahui inovasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan pada pemerintahan.

b. Novi Anggraeni, Hanny Purnamasari. (2022). “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar”.

Studi kasus ini meneliti inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Desa Kalijati, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Sapa Cetar sebagai implementasi e-government untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi sapa cetar membuat menggunakannya lebih mudah.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Novi dan Hanny (2022) dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dapat dilihat dari objek penelitian yaitu meneliti mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya di

desa. Adanya kesamaan mengenai objek yang diteliti mengisyaratkan bahwa inovasi yang dilakukan setiap desa dalam pelayanan publik di setiap daerah berbeda-beda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dapat dilihat dari studi kasus yang ada. Penelitian ini menggunakan studi kasus pada aplikasi sapa cetar sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini tidak menggunakan studi kasus melainkan melihat faktor-faktor keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh pemerintahan desa Banyubiru dalam mewujudkan pelayanan publik serta dampaknya inovasi yang dilakukan. Penelitian terdahulu ini menjadi referensi dalam membahas permasalahan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik khususnya di pemerintahan desa.

c. Utami Chika Daryanti Haedar (2020). “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”.

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis inovasi ini yang dilakukan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode penelitian kualitatif menggunakan analisis deskriptif data, yang dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dokumen, dan arsip.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mini War Room, alat CCTV (Closed Circuit Television) yang tersedia di seluruh Kecamatan Rappocini di Kota Makassar, merupakan inovasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik pemerintahan. Selain itu, ada Inovasi Pelayanan Motor Lorong Ta' (PELOR). PELOR menggunakan Sepeda Motor Servis Lorong Ta untuk membantu orang di rumah mereka. Akan tetapi, kekurangan dari inovasi pelayanan publik berbasis e-Government ini termasuk kerusakan server dan pandemi COVID-19, yang memaksa pegawai kecamatan untuk karantina di rumah masing-masing.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dapat dilihat dari objek penelitian yaitu meneliti mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya di desa. Adanya kesamaan mengenai objek yang diteliti mengisyaratkan bahwa inovasi yang dilakukan setiap desa dalam pelayanan publik di setiap daerah berbeda-beda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dapat dilihat dari tujuan penelitian. Pada penelitian yang akan dilakukan tujuannya adalah untuk faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik dan mengetahui dampak yang ditimbulkan dari adanya inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* tersebut. Sedangkan penelitian terdahulu melihat pada wujud atau bentuk inovasi dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 *Electronic Government* Dalam Bentuk Pelayanan Publik di Desa

Singkatnya, e-government adalah kependekan dari *elektronik government*. Istilah lain untuk e-government adalah E-Gov, pemerintah digital, pemerintah online, atau pemerintah transformasi. Secara sederhana, *e-government* diartikan sebagai cara untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan teknologi, jaringan internet, dan berbasis elektronik.

Definisi lain menurut *World Bank* e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh Lembaga pemerintah yang mampu merubah hubungan antara pemerintah dengan warga negara, dunia usaha dan lembaga. Berdasarkan definisi tersebut, *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi seperti (*wide area network*, internet, dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan. Sedangkan, *United Nation Development Programe* atau disingkat UNDP mendefinisikan *E-Gov* secara lebih sederhana, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi didalam pemerintahan. Pemerintah dapat melakukan inovasi dan kombinasi menggunakan teknologi didalam penyelenggaraan pemerintah.

Kedua definisi tersebut, baik dari World Bank dan UNDP dalam menjelaskan *E-government* memiliki definisi dan kriteria masing-masing. World Bank, misalnya memandang lebih luas mengenai definisi *e-gov* dimana menganggap *e-gov* berkaitan dengan segala hal yang memanfaatkan

teknologi informasi oleh pemerintah. Disisi lain, definisi menurut UNDP mendefinisikan *E-government* dalam konteks yang lebih sempit yaitu lebih berfokus pada penggunaan aplikasi dalam pelaksanaannya. Dari kedua definisi tersebut memiliki inti yang sama yaitu penggunaan teknologi dalam tata kelola institusi pemerintah sebagai suatu cara untuk lebih dekat dengan warga negara, bisnis, ataupun organisasi/lembaga yang ada di pemerintahan.

E-Government bukan sekedar menggunakan teknologi dalam pemerintahan saja. Melainkan, jika dipahami dengan benar e-Government memanfaatkan teknologi untuk mencapai reformasi dengan mendorong transparansi, menghilangkan jarak, kesenjangan serta memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses politik yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka.

Pemerintah perlu menggunakan strategi yang berbeda pada umumnya. Beberapa contoh telah melakukan strategi dengan membuat rencana jangka panjang yang komprehensif, pihak yang lain melakukan identifikasi bidang utama tertentu sebagai fokus proyek dan strategi lain yang dilakukan. Namun pada intinya, negara-negara yang sukses dalam menerapkan e-Government telah memulai proyeknya yang dilakukan secara bertahap untuk membangun strukturnya terlebih dahulu kemudian membangun inti utama.

Di dalam buku “*The E-Government Handbook For Developing Countries (2002)*” menjelaskan bahwa membagi proses implementasi e-Government menjadi tiga tahap. Ketiga fase ini tidak bergantung satu sama lain, melainkan satu fase tidak perlu selesai terlebih dahulu untuk memulai fase yang lain. Namun secara konseptual fase-fase ini menawarkan tiga acara untuk memikirkan tujuan *e-Government*.

a. Tahap 1 Publikasi

Dalam tahap publikasi pemerintah perlu menyebarkan informasi secara luas kepada seluruh masyarakat. Dengan menggunakan teknologi dan jaringan internet, pemerintah mampu menyampaikan informasi dengan cepat dan langsung kepada masyarakat. Dalam negara-negara berkembang umumnya dapat memulai proses *e-Government* dengan mempublikasikan informasi pemerintah secara online, dimulai dengan publikasi pengumuman secara online, peraturan dan perundang-undangan, dokumen, formular serta hal-hal lain.

b. Tahap 2 Interaksi

Setelah melakukan interaksi, dalam tahapan proses implementasi *e-Government* pemerintah perlu melakukan interaksi dengan masyarakat. Pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan dengan melibatkan mereka dalam interaksi dengan pembuat kebijakan sesuai dengan siklus kebijakan dan di semua tingkatan pemerintahan. Dengan melibatkan masyarakat dapat membangun kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah. Selain itu, kebijakan yang dibuat pemerintah juga mendapat dukungan dari masyarakat.

c. Tahap 3 Transaksi

Tahap transaksi ditandai pemerintah mampu membuat situs web secara online maupun offline. Pemerintah dapat melangkah lebih jauh dengan membuat situs web yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara online. Sama seperti sektor swasta di negara-negara berkembang yang mulai memanfaatkan internet untuk menawarkan layanan *e-commerce*, pemerintah juga diharapkan melakukan hal yang sama terhadap layanan yang diberikan. Dengan adanya situs web transaksi menawarkan tautan langsung ke layanan pemerintah yang tersedia kapan saja, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya sesuai dengan waktu dan kebutuhannya.

Amerika Serikat dan Inggris, dua negara besar yang paling maju dalam menerapkan gagasan e-government, telah menjelaskan manfaat yang diperoleh suatu negara dengan menerapkan e-government, antara lain (Indrajit, 2006):

1. Memperbaiki pelayanan pemerintah kepada para pihak yang terlibat (masyarakat, bisnis, dan industri) terutama dalam hal efisiensi dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan nasional;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;

3. Mengurangi secara signifikan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberi peluang kepada pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan baru melalui kolaborasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara akurat menjawab berbagai masalah yang dihadapi sehubungan dengan perubahan dan trend global saat ini; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Dalam hal lain, negara-negara maju percaya bahwa penerapan e-government yang efektif akan secara bertahap meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di negara mereka sendiri dan masyarakat global secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelaksanaannya di seluruh negara harus segera dilakukan dan tidak boleh ditunda. Untuk memberikan keunggulan kompetitif yang wajar, implementasi juga harus dilakukan secara sungguh-sungguh dengan bantuan kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang menyeluruh.

E-government desa merupakan sistem aplikasi yang dapat digunakan untuk memudahkan pelayanan publik yang ada di pemerintahan desa. Aplikasi *E-Gov* desa diperuntukkan bagi desa dalam melakukan pelayanan publik. Pencatatan dan pendataan administrasi desa dapat dilakukan secara elektronik dengan e-government. Ini memungkinkan pembuatan surat rujukan, surat keterangan, surat pengantar, dan dokumen

lainnya. Aplikasi layanan *E-government* desa dapat digunakan dengan mudah, karena terdapat panduan penggunaan didalamnya. Sehingga para pengguna menjadi tidak bingung untuk menggunakan aplikasinya. Saat ini, aplikasi *E-government* dapat diinstal secara gratis di telepon genggam yang dioperasikan oleh sistem operasi Android.

Menurut (Indrajit, 2006) konsep *e-government* dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

- a. *Government to Citizens (G2C)*, Salah satu kategori yang paling umum adalah kategori ini, di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai jenis teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki interaksinya dengan masyarakat. Tujuan dari berbagai kanal akses ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubunginya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.
- b. *Government to Business (G2B)*, merupakan cara pemerintah berhubungan dengan pengusaha dengan tujuan membantu mereka menjalankan bisnis mereka. Salah satu tugas utama pemerintah adalah menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif agar roda ekonomi negara dapat berjalan dengan baik.
- c. *Government to government (G2G)*, merupakan hubungan antara pemerintah negara dengan tujuan meningkatkan kerja sama dan kerja sama antar negara dalam hal administrasi perdagangan, politik, dan hubungan sosial budaya.

d. *Government to Employes (G2E)*, memiliki tujuan untuk peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja sebagai pelayan di berbagai organisasi. Sistem pendidikan dan asuransi kesehatan bagi karyawan pemerintah yang telah terintegrasi dengan lembaga kesehatan seperti rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lainnya

Berdasarkan jenis-jenis klasifikasi e-government diatas, dapat dilihat bahwa *e-government* sangat penting dalam pemerintahan. *E-government* dapat berjalan dengan baik jika terdapat kerja sama dan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah dan masyarakat perlu memahami satu sama lain akan ketergantungan satu sama lain. Pemerintah membutuhkan masyarakat sebagai publik yang mendapatkan pelayanan, dan masyarakat membutuhkan pemerintah sebagai penyedia layanan.

1.6.2 Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa

Pelayanan publik dalam pemerintahan merupakan komponen yang sangat penting untuk mendukung operasi pemerintahan. Secara sederhana, "pelayanan publik" didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ini termasuk pelayanan barang, jasa, administrasi, dan lainnya yang diberikan kepada masyarakat. Pendapat lain menurut Dwiyanto, bahwa pemerintah memiliki peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan etimologinya, pelayanan publik terdiri dari dua kata: pelayanan dan publik. Sebagaimana dinyatakan oleh Moenir (2002), "Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dengan kriteria tertentu dimana bentuk pelayanan yang diberikan atau yang dilayani sesuai dengan kemampuan penyedia jasa layanan". Penyedia jasa layanan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik, guna mewujudkan layanan yang prima dan bermanfaat bagi semua orang. Sedangkan publik adalah kumpulan dari orang-orang yang memiliki pikiran, perasaan dan tindakan sesuai dengan kebenaran dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya dikenal sebagai pelayanan publik. Dalam memberikan layanan ini, pemerintah harus mematuhi peraturan perundang-undangan atau regulasi yang berlaku sehingga layanan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan. Walaupun pelayanan publik dapat diberikan oleh pihak swasta atau masyarakat, pemerintah tetap memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Desa adalah organisasi masyarakat hukum dengan batas wilayah dan otoritas untuk mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan lokal berdasarkan hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005 tentang Desa, desa memiliki otoritas dan hak untuk melakukan hal-hal berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan asal usul desa
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
- c. Tugas pembantuan dari pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- d. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Untuk melaksanakan amanah dan kewenangan desa, maka dibentuklah suatu pengurus di desa yang disebut pemerintahan desa. Pemerintahan desa dalam sistem ketatanegaraan negara kesatuan Republik Indonesia memiliki kewajiban dan kewenangan untuk mengurus daerahnya masing-masing sesuai dengan ciri dan budaya khas masyarakat setempat. Dua bagian kelembagaan pemerintahan desa adalah kepala desa, yang berfungsi sebagai lembaga eksekutif, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), yang berfungsi sebagai lembaga legislatif dan yudikatif.

Pada pemerintahan desa, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada warganya, yang mencakup pelayanan administrasi, barang publik, dan barang publik. Pelayanan barang publik termasuk pengadaan dan distribusi barang publik, termasuk sarana

dan prasarana desa saat ini, yang sebagian atau sepenuhnya didanai oleh APBN, APBD, atau APBDes.

Pelayanan publik meliputi pemberian pelayanan oleh pemerintah desa yang menggunakan sebagian atau seluruh anggaran APBN dan/atau APBD atau APBDes. Sedangkan pelayanan administrasi desa adalah pelayanan administrasi desa yang diamanatkan dan diatur oleh negara dengan undang-undang untuk melindungi perseorangan, keluarga, kehormatan, harkat dan martabat manusia, serta harta benda.

Sebagai penyedia layanan, tentunya pemerintah desa harus mempersiapkan diri. Oleh karena itu, pemerintah desa juga wajib membuat dan menetapkan standar pelayanan, membuat pengumuman layanan, menempatkan petugas/penyelenggara layanan yang berpengalaman atau memenuhi syarat, menyediakan sarana/prasarana dan/atau fasilitas layanan publik, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Tentu tidak mudah untuk segera memenuhi kewajiban tersebut. Tentunya dengan segala keterbatasan akan ada tantangan, mulai dari mentalitas masyarakat yang konservatif, akses informasi yang masih terbatas, pengembangan keterampilan petugas yang terkadang sulit karena kondisi teknis dan lain-lain. Oleh karena itu, adaptasi yang cepat dan birokrasi yang luas diperlukan untuk menjawab tantangan tersebut.

Dimana kepala desa memiliki peran yang sangat menentukan pelaksanaan pemerintahan desa sebagai penyedia layanan yang visioner dan inovatif. Sebagai catatan, dana desa dianggarkan dalam APBN, pengawasan dan kepemimpinan dilakukan secara berjenjang dari kota hingga kementerian, bahkan pemerintah daerah kerap menyelenggarakan lomba desa dengan kategori berbeda dan menandainya sebagai tolak ukur setiap desa di Indonesia dapat menunjukkan eksistensi dan peran pentingnya dalam membangun negara. Berdasarkan Pasal 8 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah desa harus memenuhi beberapa syarat untuk memberikan pelayanan publik yang prima, meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
- c. Pengelolaan informasi.
- d. Pengawasan internal.
- e. Penyuluhan kepada masyarakat.
- f. Pelayanan konsultasi.

Dalam hal lain, selain harus melakukan pelayanan publik pemerintah desa juga memiliki beberapa kewajiban menurut ketentuan pasal 15 UU No 25 tahun 2009 yang harus terpenuhi yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan standard pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Memperkerjakan pelaksana yang kompeten.

- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan dasar penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Aktif mengikuti dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyediaan layanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Berertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah menurut hukum.

1.6.3 Inovasi Pelayanan Publik

Pada umumnya, arti dari sebuah inovasi dapat dimaknai sebagai sebuah penemuan yang baru. Penemuan baru ini dapat berbeda dari apa yang telah ada, yang diketahui sebelumnya atau melakukan reinovasi dari

yang telah ada. Namun, jika menyangkut inovasi di sektor swasta dan industri, penekanan khusus diberikan pada aspek “kebaruan” dari inovasi tersebut. Di sisi lain, Wijayanti mengatakan, “Inovasi sektor publik berfokus pada aspek 'perbaikan' yang dihasilkan dari kegiatan inovasi, yaitu bagaimana pemerintah dapat meningkatkan kualitas, efektivitas biaya, keterjangkauan dan fokusnya adalah pada kemampuan untuk memberikan layanan (Wijayanti & Sari, 2008) .

Sedangkan pengetahuan inovasi menurut Saefullah, inovasi adalah suatu gagasan, produk, peristiwa maupun metode yang memiliki dampak langsung atau dialami langsung sebagai sesuatu yang baru bagi individu dan masyarakat, baik sebagai hasil dari sesuatu yang benar-benar baru (*invention*) atau penemuan. sesuatu yang telah ditemukan tetapi belum ditemukan (*discovery*) (Saefullah, Asep , & Ahmad, 2016).

Inovasi diterapkan dalam rangka untuk mewujudkan suatu tujuan yang sebelumnya sudah direncanakan dan sebagai cara untuk menemukan solusi terhadap masalah tertentu. Inovasi biasanya berkaitan dengan penggunaan teknologi komunikasi dan jaringan internet. Kolaborasi inovasi dan penggunaan teknologi komunikasi dan jaringan internet memberikan pengaruh baik secara positif maupun negatif dalam banyak aspek kehidupan yang salah satunya adalah pada aspek pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, inovasi

pelayanan publik didefinisikan sebagai gagasan atau ide yang dilakukan secara orisinal dan/atau melalui perubahan atau adaptasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang bermanfaat baik secara langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat kita lihat bahwa inovasi tidak selalu dikaitkan dengan penemuan-penemuan atau sesuatu yang baru. Melainkan dengan pendekatan-pendekatan baru yang bergantung pada situasi dan kondisi tertentu. Dalam hal ini, karakteristik kontekstual mengacu pada inovasi pelayanan publik yang muncul melalui perluasan ataupun peningkatan kualitas inovasi pelayanan yang telah dihadirkan sebelumnya.

Inovasi didalam konteks pelayanan merupakan sebuah perubahan yang baru dalam hal komunikasi dengan pelanggan atau sesuatu yang baru dalam memberikan layanan (Muluk, 2018). Perubahan yang ada datangnya dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang maju, kemudian peran pemerintah mengalami peningkatan, kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan organisasi/manajemen yang baik. Oleh karena itu, inovasi yang dilakukan dalam pelayanan publik tidak berusaha melakukan penyimpangan dari peraturan yang sudah ada. Sebaliknya, hal ini dipandang sebagai Upaya untuk melengkapi, menafsirkan, dan mengadaptasi aturan-aturan yang sudah ada dan telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut beberapa pernyataan para ahli yang disampaikan, inovasi pelayanan publik mengacu pada bidang pelayanan publik dalam rangka mengubah penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dari

sebelumnya yang memberikan manfaat kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam inovasi pelayanan publik, tidak dapat dilepaskan dari adanya faktor-faktor, baik faktor keberhasilan maupun faktor kegagalan. Adapun faktor-faktor dalam inovasi dalam sektor publik adalah

1. Faktor keberhasilan

Inovasi di sektor publik tidaklah suatu kondisi yang dilaksanakan hanya dengan modal niat saja, melainkan tanpa adanya sebuah tindakan. Untuk menjamin keberhasilan tindakan yang kita lakukan, ada beberapa faktor-faktor keberhasilan yang mendukungnya. Tanpa adanya faktor-faktor tersebut maka inovasi yang ada akan dilakukan oleh pemerintah akan sulit dilakukan. Maka dari itu, faktor-faktor yang ada ada baik faktor keberhasilan maupun kegagalan perlu diidentifikasi dan memastikan ketersediaan faktor tersebut. Menurut (Cook, Matthews, & Irwin, 2009) faktor-faktor keberhasilan inovasi dalam sebuah organisasi baik privat maupun sektor publik adalah sebagai berikut:

a. *Leadership* (kepemimpinan)

Dalam hal ini Cook, Matthew, dan Irwin mengartikan bahwa pemimpin memiliki peran dan tugas yang sangat penting sebagai penggerak suatu organisasi. Pemimpin sangat penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendukung kreativitas. Pemimpin juga harus mampu menerapkan proses perbaikan, menumbuhkan kepercayaan antara staf dan

bawahan, mendorong staf untuk berinisiatif, dan membangun kolaborasi lintas fungsi. Mendukung inovasi dan kepemimpinan di semua tingkat organisasi adalah tanggung jawab kepemimpinan.

b. *Management/ Organizations* (Manajemen/Organisasi).

Dalam hal ini, Cook, Matthew, dan Irwin mendefinisikan organisasi dan menemukan bahwa visi, misi, strategi, dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budayanya. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang mendorong inovasi dan memungkinkan mereka untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungannya. Penguatan sumber daya manusia, jaringan inovasi, dan tim inovasi adalah cara untuk membangun budaya inovasi ini.

c. *Risk Management* (Manajemen Resiko)

Cook, Matthew, dan Irwin menggambarkan manajemen risiko sebagai komponen penting dari proses inovasi dalam hal ini. Ketidakpastian adalah tanda risiko, yang diukur dengan menggabungkan konsekuensi dan probabilitas. Identifikasi manajemen risiko, informasi yang tersedia, dan kebijakan dan protokol yang perlu dipertimbangkan diperlukan untuk memfasilitasi inovasi. Dalam sektor publik, budaya menghindari risiko dapat menghambat inovasi. Karena menghambat inovasi, mengambil risiko akan lebih baik daripada menghindarinya.

d. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam hal ini, Cook, Matthew, dan Irwin dapat menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai bidangnya untuk mendapatkan informasi teknis yang diperlukan serta dorongan dan komitmen seluruh staf organisasi yang diperlukan untuk menghadapi persaingan pasar. Dengan pelatihan dan pengembangan karyawan, organisasi dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk berinovasi. Perusahaan harus memprioritaskan menentukan keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik.

e. *Technology* (Teknologi)

Dalam hal ini, Cook, Mathews, dan Irwin mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat membantu pengembangan tata kelola perusahaan dalam proses menyebarkan inovasi ke seluruh masyarakat. Teknologi informasi memudahkan pengembangan produk dan jasa baru. Teknologi memungkinkan pengguna mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan mudah.

Selain indikator keberhasilan milik Cook, Mattheews, dan Iriwin (2009) untuk mengukur keberhasilan penerapan e-government dapat menggunakan ukuran lain. Di dalam buku “The E-Government Handbook For Developing Countries (2002)” menjelaskan bahwa terdapat lima elemen penting dalam proses kesuksesan transformasi e-government yaitu:

a. Reformasi Proses

Keberhasilan transformasi e-Government adalah pemahaman bahwa e-Government bukan hanya tentang otomatisasi proses dan inefisiensi yang ada. Sebaliknya, tentang bagaimana menciptakan proses-proses baru dan hubungan-hubungan baru antara stake holder yang terkait. E-government menjadi salah satu solusi untuk melakukan revolusi proses pemerintahan sesuai dengan bidang masing-masing. Di dalam reformasi proses rekomendasi yang perlu dilakukan:

- Merencanakan dengan hati-hati perencanaan proses baik secara online maupun offline
- Menanggapi kebutuhan local
- Memanfaatkan ide-ide dari mereka yang akan menggunakan sistem dan meminta dukungan
- Memberikan pelatihan dan insentif pembaruan bagi perangkat
- Memastikan komitmen sumber daya untuk jangka panjang

b. Kepemimpinan

Untuk mencapai transformasi e-Government, diperlukan kepemimpinan dalam hal ini pejabat dan administrator di semua tingkatan pemerintahan yang memahami teknologi dan tujuan kebijakan serta yang mendorong reformasi. E-Government memerlukan kepemimpinan politik yang kuat agar berhasil. Kepemimpinan yang kuat dapat menjamin komitmen jangka Panjang atas sumber daya dan keahlian serta kerja sama dari faksi-faksi yang berbeda. Selain itu, kepemimpinan dapat mendorong lahirnya inisiatif e-Government melalui semua langkah yang diperlukan.

c. Investigasi Strategi

Dalam elemen ini, pemerintah perlu menerapkan skala prioritas dengan memprioritaskan program-program tertentu untuk memaksimalkan dana yang tersedia mengingat terbatasnya sumber daya. Hal ini memerlukan tujuan program yang jelas dan jalur yang jelas untuk mencapai tujuan tersebut. Nilai yang jelas didalam sebuah program mampu meningkatkan transparansi, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, memotong birokrasi dan penghematan. Dalam investasi strategis rekomendasi yang perlu dilakukan adalah:

- Menetapkan tujuan yang jelas
- Membuat katalog sumber daya
- Membuat rencana jangka pendek dan jangka panjang, dengan perkiraan pengeluaran, aliran pendapatan dan tenggat waktu.
- Konsultasi dengan masyarakat local akan membantu memastikan bahwa mereka mendapat manfaat dari teknologi

d. Kolaborasi

Kunci utama dari elemen kolaborasi adalah hubungan antara pemerintah dengan stakeholder yang terkait untuk menjamin kualitas dan aksesibilitas e-Government. Dalam hubungan ini pemerintah perlu melakukan kolaborasi antara Lembaga pemerintah, perusahaan swasta, dan LSM dalam merancang reformasi yang dapat mempercepat penerapan e-Government. Rekomendasi yang perlu dilakukan dalam hal kolaborasi adalah:

- Dalam tahap perencanaan, membuat proses komunikasi dengan dunia usaha, LSM dan Lembaga pemerintah.
- Mempertimbangkan saran dan pengalaman sektor swasta ketika merancang sistem.
- Mendorong kerjasama dan integrasi antar departemen/kementerian pemerintah.
- Menciptakan insentif bagi sektor swasta agar menjadi peserta aktif dalam reformasi.
- Menjalin hubungan dengan tokoh lokal untuk membantu keberhasilan proyek

e. Keterlibatan Masyarakat

Keberhasilan inisiatif e-Government berkaitan dengan keterlibatan masyarakat. Keterlibatan masyarakat memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan e-Government. E-Government bukan sekedar inisiatif efisiensi biaya, melainkan memiliki tujuan memperbaiki sistem penyelenggaraan pemerintahan. Rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat:

- Melakukan konsultasi dalam perancangan sistem
- Merancang E-Government yang fokus pada warga negara
- Mampu beradaptasi terhadap budaya lokal dalam keterlibatan masyarakat
- Memberikan peran desain peluang yang dibangun berdasarkan model yang sukses

A. Faktor Penghambat

Saat melakukan inovasi di organisasi sektor publik, tidak harus berjalan mulus. Namun terdapat kendala yang menghambat organisasi publik dalam mencapai tujuan inovasi yang diterapkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Hadjimanolis (2003) dalam (Noor, 2013) yang berpendapat bahwa inovasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, seperti sumber hambatan yang terbagi menjadi sumber internal dan eksternal.

Dalam praktiknya, inovasi memberikan dampak positif bagi sebuah organisasi baik privat maupun publik. Namun disisi lain, dalam melakukan inovasi tidak dapat dilepaskan dari faktor-faktor baik faktor keberhasilan maupun faktor kegagalan yang menghambat pelaksanaan inovasi. Terdapat delapan macam yang dapat menghambat inovasi dalam sektor publik menurut Mulgan and Albury (2003) dalam (Noor, 2013) yaitu:

1. Tidak mau menutup program yang tidak berjalan
2. Sangat bergantung pada kinerja
3. Teknologi tersedia, namun budaya dan organisasi menghalanginya
4. Tidak ada imbalan atau insentif yang diberikan atas inovasi atau pengenalan inovasi yang dilakukan
5. Tidak berani ambil resiko
6. Penganggaran dan perencanaan jangka pendek.

7. Hambatan administratif dan tekanan
8. Budaya menghindari resiko

Berdasarkan penjelasan di atas disimpulkan bahwa pemerintah dapat dipandang sebagai penyedia layanan yang melakukan inovasi untuk kepentingan masyarakat sebagai faktor pendukung inovasi. Sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan negara, perlu terus berupaya menunaikan tugasnya sebagai pemberi pelayanan dan terus melakukan kegiatan-kegiatan inovatif agar tetap sejalan dengan perkembangan zaman. Sementara itu, faktor penghambat inovasi adalah kurangnya kapasitas manajemen dan koordinasi dalam implementasi inovasi di berbagai sektor dan dimensi, khususnya rendahnya insentif yang ada, rendahnya pendanaan pelatihan untuk meningkatkan kualitas talenta. Hal ini tidak dapat sepenuhnya dihindari, namun dampaknya dapat diminimalisir.

1.7 Operasional Konsep

Dalam inovasi pelayanan publik berbasis e-government, pemerintah desa menggunakan teknologi untuk memberikan berbagai layanan kepada warganya, seperti barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah yang paling sering diberikan oleh pemerintah desa kepada warganya. Aspek yang akan diteliti dalam inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di desa Banyubiru yaitu:

1. Faktor-faktor keberhasilan inovasi layanan publik di Desa Banyubiru dengan menggunakan pendekatan teori dari (Cook, Matthews, &

Irwin, 2009): yaitu Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen (*Management/ Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*), dan Teknologi (*Technolgy*).

Tabel 1. 1 Faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik sebagai indikator keberhasilan desa Banyubiru dalam melakukan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*

Indikator	Penjelasan	Isi indikator
Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	Pemimpin memiliki banyak tanggung jawab sebagai penggerak organisasi. Pemimpin sangat penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong kreativitas. Pemimpin juga harus mampu membangun hubungan saling percaya dengan anggota staf dan bawahannya, menerapkan proses perbaikan, mendorong anggota staf untuk mengambil inisiatif, dan membangun kolaborasi lintas fungsi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan kepala desa dalam mendorong lahirnya ide-ide inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik 2. Adanya tekad dan tekun dari kepala desa dalam menciptakan sebuah gagasan inovasi pelayanan publik pada pemerintahan desa 3. Adanya sebuah komitmen kuat kepala desa yang diarahkan menuju sebuah inovasi pelayanan publik 4. Kepala desa berani untuk mengambil resiko dalam menerapkan inovasi pelayanan publik

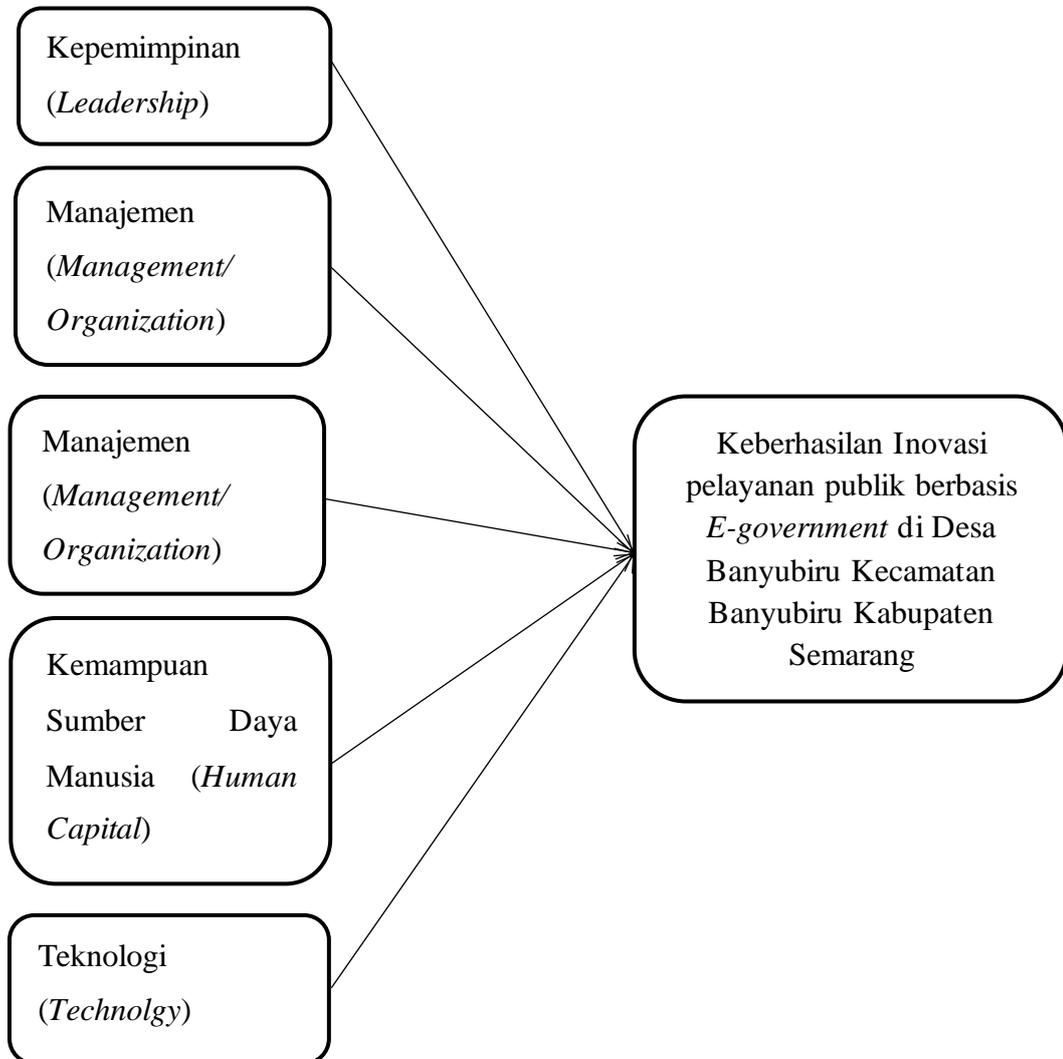
<p>Manajemen (<i>Management/ Organization</i>)</p>	<p>Organisasi mempunyai budaya dan iklim yang mendorong berkembangnya inovasi dan memungkinkan organisasi untuk terus belajar bagaimana beradaptasi terhadap perubahan lingkungannya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya struktur organisasi yang terstruktur sesuai dengan fungsinya. 2. Budaya dan iklim organisasi yang memacu pengembangan inovasi yang ada. 3. Terdapat budaya dan iklim organisasi yang beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan solutif dalam memecahkan masalah.
<p>Manajemen Resiko (<i>Risk Management</i>)</p>	<p>Hasil dan probabilitas digunakan untuk mengukur risiko, dan ketidakpastian adalah tanda risiko. Manajemen risiko, peraturan, dan data harus dipertimbangkan untuk mendorong inovasi. Dalam sektor publik, budaya penghindaran risiko dapat menghambat inovasi. Menghadapi risiko daripada menghindarinya adalah pilihan yang lebih baik karena risiko menghambat inovasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat manajemen risiko yang dilakukan untuk menanggulangi risiko kegagalan yang terjadi. 2. Terdapat pengambilan keputusan yang dilakukan secara bersama untuk mengurangi risiko pertentangan.

Kemampuan Sumber Daya Manusia (<i>Human Capital</i>)	Sumber daya manusia yang potensial dengan kualifikasi dan kemampuan di bidang mereka diperlukan untuk bersaing di pasar. Hal ini tidak hanya membutuhkan informasi teknis yang diperlukan, tetapi juga semangat dan komitmen dari seluruh karyawan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 2 Terdapat sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sesuai bidang masing-masing 3 Terdapat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi
Teknologi (<i>Technolgy</i>)	Teknologi informasi memudahkan pengembangan produk dan jasa baru. Selain itu, memberikan manfaat bagi kemudahan tata kelola Perusahaan dalam proses penyebaran inovasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya penggunaan teknologi yang memadai dalam proses pelayanan publik pada pemerintahan desa 2. Adanya perubahan proses layanan publik yang menggunakan teknologi

Sumber: *Diolah oleh penulis*

1.8 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir Penelitian Diadaptasi Menurut Teori Faktor-Faktor Keberhasilan Cook, Matthews & Irwin.



Sumber: Diolah oleh Peneliti

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana menurut (Creswell J. W., 2016) penelitian kualitatif adalah pendekatan atau penelusuran untuk menemukan dan memahami gejala utama melalui wawancara dengan peserta penelitian dengan mengajukan pertanyaan yang

umum dan luas, setelah itu data dikumpulkan, dianalisis, dan ditafsirkan lebih dalam. Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan keakuratannya.

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). Kasus-kasus tersebut dibatasi oleh waktu dan aktivitas, sehingga peneliti harus mengumpulkan informasi yang detail dengan menggunakan beragam prosedur pengumpulan data selama periode waktu tertentu.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Untuk lokasi desa Banyubiru sendiri berada di Jl Wijaya Kusuma, Randusari, Banyubiru, Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa Banyubiru beserta jajarannya dan masyarakat atau pihak swasta yang ikut terlibat dalam terwujudnya keberjalanan inovasi pelayanan publik yang dilakukan di Desa Banyubiru.

1.9.4 Penentuan Informan

Metode penentuan informan yang digunakan dari pendekatan ini yaitu *purpose sampling*. *Purpose sampling* adalah teknik pengambilan informan sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiono, 2009). Informan ini nantinya akan menjadi seorang informan yang benar-benar memahami hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun sampel yang akan dijadikan informasi informan dengan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk mewujudkan keakuratan data yaitu:

1. Kepala Desa Banyubiru
2. Sekretaris Desa
3. Kasi Pemerintahan
4. Kasi Layanan
5. Masyarakat pengguna layanan

1.9.5 Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan data yang sumbernya langsung memberikan data kepada pengumpul data dalam hal ini peneliti. Biasanya data yang diperoleh bersumber dari hasil wawancara dengan informan serta observasi

untuk menggali mengenai rangkaian informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara yang sebelumnya telah disediakan pedoman pertanyaan serta observasi yang dilakukan.

2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder bersumber dari data dokumen, hasil penelitian terdahulu, atau karya tulis yang masih terkait dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan peneliti yaitu berupa jurnal-jurnal penelitian yang memiliki kaitan dengan inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* di Desa. Lalu dokumen serta artikel data yang diunggah disitus atau website di internet.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi melalui studi pustaka dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi. (Creswell J. W., 2016). Selain itu, Cresswel menyebutkan terdapat beberapa langkah yang perlu ditempuh dalam pengumpulan data yaitu:

1. Mengidentifikasi lokasi-lokasi atau individu-individu yang dipilih pada proposal penelitian.
2. Menjelaskan jenis-jenis data yang dikumpulkan dalam bentuk observasi, wawancara, pengumpulan dokumen (dokumentasi)
3. Menentukan jenis-jenis strategi yang akan digunakan menurut kajian kelebihan dan kelemahan masing-masing strategi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dimana seorang peneliti mengamati suatu subjek atau subjek penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati langsung pelayanan publik yang ada di Desa Banyubiru.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dilakukan dengan melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan informan yang telah ditentukan peneliti dengan kriteria tertentu dan mengajukan pertanyaan terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis *E-Gov* di desa Banyubiru. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan terbuka disertai dengan merekam dengan audiotape atau alat bantu lainnya kemudian mentranskripsinya.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mencatat data-data yang sebelumnya sudah ada. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen kualitatif baik yang bersifat publik

(surat kabar, makalah, laporan kantor), maupun privat (jurnal pribadi, surat, email, notulensi rapat). Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi berupa gambar atau foto yang berkaitan dengan penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Creswell mengungkapkan bahwa pada penelitian kualitatif analisis data adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk memaknai data, baik berupa teks atau gambar yang dilakukan secara menyeluruh. Data kualitatif merupakan sekumpulan data yang diperoleh dari wawancara, analisis dokumen, serta dokumentasi. Hasil dari informasi-informasi dikumpulkan serta ditafsirkan dengan benar untuk menentukan hasil temuan kunci dalam penelitian. Analisis data pada penelitian kualitatif ini dilakukan dengan tujuan memperoleh jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis data yang dirumuskan oleh *Huberman dan Miles* yang meliputi tiga hal yaitu (Hardani, 2020):

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dari teknik analisis data yang dilakukan dengan memilah, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang diperoleh di lapangan pada hal-hal yang penting. Reduksi data berguna untuk menyederhanakan serta mentransformasikan data kualitatif ke dalam berbagai catatan melalui seleksi yang ketat. Dalam penelitian ini peneliti akan mereduksi

data yang sudah didapat melalui teknik pengumpulan data baik data primer maupun sekunder.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang dapat dimungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya berupa teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti agar data mudah dipahami. Dalam hal ini, peneliti akan menyajikan data yang terkait inovasi pelayanan publik berbasis *E-Gov* di desa Banyubiru terhadap dampak yang ditimbulkan dan faktor-faktor keberhasilan apa saja yang ada didalamnya.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan harus didukung oleh data-data atau bukti yang valid. Kesimpulan ini merupakan inti atau pokok bahasan dari temuan penelitian yang telah dilakukan, biasanya juga terdapat pendapat peneliti. Penarikan kesimpulan harus sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan berupaya untuk menarik kesimpulan dari hasil inovasi pelayanan publik berbasis *E-Gov* di desa Banyubiru terhadap dampak yang ditimbulkan dan faktor-faktor keberhasilan apa saja yang ada didalamnya.

1.9.8 Validasi Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka dengan didukung beberapa informasi lainnya terkait dengan topik penelitian yang diperoleh dari para informan yang telah ditentukan dan dianggap berkompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. (Creswell J. W., 2016) mengungkapkan bahwa, pada penelitian kualitatif analisis data adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk memaknai data, baik berupa teks atau gambar yang dilakukan secara menyeluruh. Berdasarkan Creswell terdapat delapan strategi validasi yang dapat dilakukan yaitu:

1. Melakukan triangulasi berbagai sumber data dengan memeriksa bukti dari berbagai sumber data dan menggunakannya untuk membuat alasan yang kuat untuk suatu subjek.
2. Menerapkan member checking untuk mengetahui akurasi hasil penelitian.
3. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) tentang hasil penelitian.
4. Mengklarifikasikan bias yang mungkin dibawa peneliti kedalam penelitian.
5. Menyajikan informasi “lainnya” atau “negatif” yang dapat menimbulkan keberatan terhadap suatu isu tertentu.
6. Memanfaatkan waktu yang relative lama (*prolonged time*) dilapangan atau lokasi penelitian.

7. Untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian, lakukan tanya jawab dengan rekan peneliti lain.
8. Mengundang seorang auditor luar untuk memeriksa proyek penelitian secara keseluruhan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan strategi validitas *triangulate*, yaitu menggali kebenaran suatu data atau informasi melalui berbagai sumber dan metode yang beragam seperti wawancara dan dokumentasi, serta melakukan *member checking* dengan informasi yang beragam.