

RINGKASAN

Inovasi bukan lagi hal baru dalam sektor pelayanan publik. Inovasi sudah menduduki posisi yang sangat strategis dalam sektor publik terutama dalam sektor pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dari tidak dapat dipisahkannya peran teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi dibutuhkan karena manusia selalu berusaha memenuhi segala kebutuhannya dengan cara yang mudah, cepat, dan akurat. Pemerintahan Daerah Kabupaten Banyumas selalu meluncurkan inovasi terbaru dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Inovasi yang diciptakan setiap sektor pelayanan publik sering kali mendapatkan penghargaan dari Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah. Sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang strategi pengembangan pelayanan digital Pemerintahan Kabupaten Banyumas di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Banyumas.

Manajemen strategi merupakan sebuah proses yang terdiri dari tiga kegiatan di antara lain perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi, untuk melihat bagaimana proses tahapan dari pengembangan pelayanan digital maka akan dikaji dengan teori Ritonga (2020) dengan fokus aspek, yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Pemilihan informan menggunakan Teknik menggunakan Teknik penentuan *key informan* yang selanjutnya diikuti dengan *snowball*. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada aspek perencanaan, terdapat misi dalam meningkatkan sistem pelayanan digital dan terjadinya keterlibatan Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas. Pada aspek implementasi, penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan cepat, karena Dinkominfo bertanggung jawab penuh dalam pemeliharaan Aplikasi digital yang ada. Pada aspek evaluasi, ditemukan aplikasi khusus dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang hasilnya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan bersama Dinkominfo Kabupaten Banyumas.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Strategi Pengembangan Pelayanan Digital Aparatur Sipil Negara Pemerintahan Kabupaten Banyumas di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Banyumas sudah dilakukan dengan baik. Dengan adanya tujuan pengembangan pelayanan digital yang ditanamkan oleh Bupati Banyumas dan terjalinya hubungan kerjasama antar Perangkat Daerah bersama Dinkominfo Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pelayanan Publik, Pelayanan Digital

SUMMARY

Innovation is no longer a new thing in the public service sector. Innovation has occupied a very strategic position in the public sector, especially in the public service sector. This is evidenced by the inseparable role of technology in everyday life. Technology is needed because humans always try to fulfill all their needs in an easy, fast, and accurate way. The Regional Government of Banyumas Regency always launches the latest innovations by utilizing Information and Communication Technology. Innovations created by each public service sector often receive awards from the Central Java Provincial Government. So this study will examine the strategy for developing digital services for the Banyumas Regency Government at the Banyumas Regency Communication and Information Office.

Strategic management is a process consisting of three activities including strategy formulation, strategy implementation, and strategy evaluation. will be studied with Ritonga (2020) theory with a focus on aspects, planning, implementation and evaluation.

This study uses a qualitative method using descriptive analysis. The selection of informants uses a technique using key informant determination technique which is then followed by a snowball. The data collection used in this research is by interview, observation, and documentation. The results of the study show that in the planning aspect, there is a mission to improve the digital service system and the involvement of Regional Apparatus in Banyumas Regency. In the implementation aspect, problem-solving can be done quickly, because Dinkominfo is fully responsible for maintaining existing digital applications. In the evaluation aspect, a special application was found in measuring the community satisfaction index (IKM) whose results can be used as evaluation material to correct deficiencies with the Dinkominfo Banyumas Regency.

The conclusion of this study is that the Strategy for the Development of Digital Services for State Civil Apparatus of the Banyumas Regency Government at the Banyumas Regency Communication and Information Office has been carried out well. With the goal of developing digital services implanted by the Regent of Banyumas and the establishment of a cooperative relationship between Regional Apparatus and the Dinkominfo of Banyumas Regency.

Keywords: Strategic Management, Public Service, Digital Service