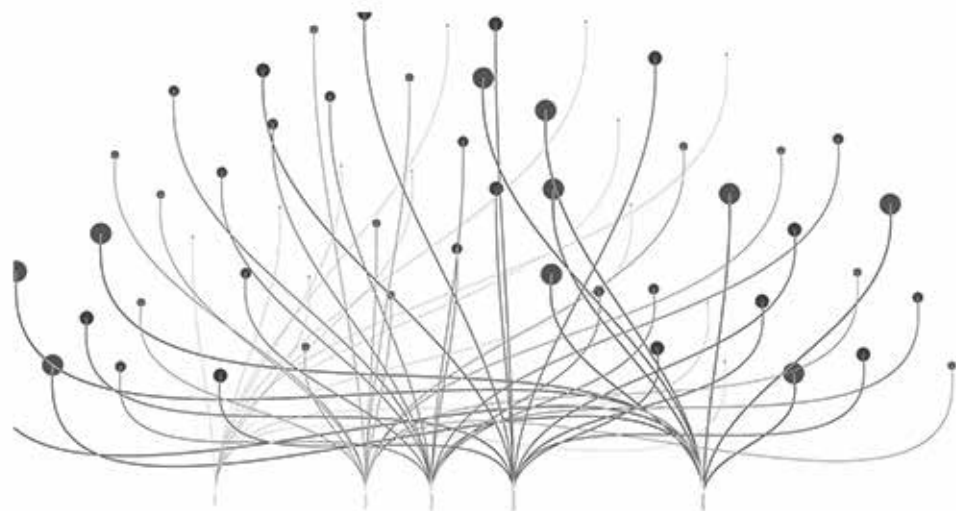
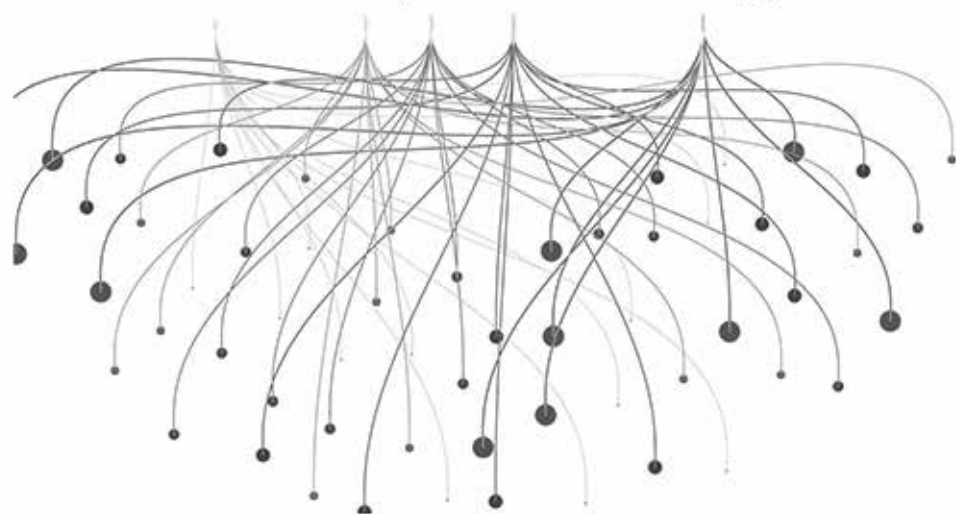




JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN



Kebijakan dan Pelayanan Publik Berbasis
KEADILAN SOSIAL
di Era Disrupsi dan Big Data



Editor:
Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si.
Dr. Tobirin, M.Si.

**KEBIJAKAN DAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS KEADILAN SOSIAL DI ERA DISRUPSI DAN BIG DATA**

Editor

Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si.

Dr. Tobirin, M.Si.

Desain sampul & Tata letak

Tim Desain SIP Publishing

Diterbitkan Oleh :



SIP Publishing (Anggota IKAPI)

Jl. Curug Cipendok Km 1. Kalisari Cilongok. Kab. Banyumas. Jawa Tengah

Customer Service: +62 812 2909 2844 | +62 895-3846-52297

Fanspage: Satria Indra Prasta-SIP Publishing | Twitter: @SIPPublishing |

Instagram: @sippublishing | E-mail: sippublishing@gmail.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh buku tanpa izin penerbit dan penulis

Cetakan pertama, Desember 2021

17,5 x 25 cm | viii + 232 hlm

ISBN 978-623-337-498-9

Kata Pengantar

Segala puji hanya Allah Subhanahu Wataála Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak kenikmatan, dan kemudahan sehingga para penulis dan editor buku dapat menunaikan tugasnya dengan baik. Buku yang pembaca pegang merupakan kumpulan tulisan yang ditulis dan didiskusikan pada Seminar Nasional dalam Rangka Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37. Seminar Nasional kali ini mengangkat tema “Merancang Peradaban Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data”.

Era telah berubah dengan cepat, perubahan budaya, teknologi, sosial dan politik harus direspon dengan cepat pula oleh pengambil kebijakan dan manajer pelayanan publik. Jika meminjam istilah Neo & Chen (2007), birokrat, pengambil kebijakan dan manajer publik harus mampu melakukan *thinking again, thinking across, dan thinking ahead*. *Thinking again* bermakna kemampuan untuk melakukan pemikiran ulang atas kebijakan dan pelayanan publik dan mengkontekstualisasikan dengan kontek masalah yang dihadapi pada masa kini. Perspektif kebijakan dan pelayanan publik harus mampu mengambil cara baru dalam menghadapi masalah yang kian kompleks, dan tidak pasti. *Thinking across* bermakna kemampuan dan kemauan untuk berfikir lebih keras, lebih kreatif, dan lebih inovatif sehingga kebijakan dan pelayanan publik terus berjalan maju, tidak terjebak pada kegiatan rutin dan nostalgia masa lalu. *Thinking ahead* bermakna kemampuan memprediksi dan membangun visi masa depan. Kebijakan dan pelayanan publik diramu bukan hanya didesain untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masa kini, tetapi juga berorientasi pada pencapaian visi masa depan. Kebijakan dan pelayanan publik harus didesain sebaik mungkin bukan hanya memenuhi asas efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus bermuara pada keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam birokrasi menjadi isu yang hangat pada hari-hari ini. Tak heran, pada buku ini banyak penulis mencoba menjelaskan berbagai fenomena pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik, dan media sosial yang memiliki peran penting dalam kehidupan dunia nyata dan maya. Pengambil kebijakan dan manajer pelayanan publik harus belajar banyak dari berbagai bukti yang disodorkan oleh para penulis di buku ini. Buku ini terdiri dari 17 Bab, Bab 1

ada Lidya Monica Putri, Muhammad Izzul Haq, dan Rois Nastain Ardhiyanto yang akan menggambarkan penerapan smart city dalam mewujudkan keadilan sosial dengan melihat pelayanan transportasi di Banyumas. Mila Nur Ajizah, Sekar Pangestika Zaen, dan Fitri Wulansari pada Bab 2 akan menceritakan analisis penggunaan media massa petisi online pada change.org sebagai upaya mewujudkan keadilan sosial. Muhamad Agung Laksono, Audita Ramadhanti, dan Fatimah Ratna Mutiara menulis tentang peran media sosial twitter dalam melawan diskriminasi sosial di Bab 3. Pada Bab 4. Ade Muhamad Nur, Rifki Sururi dan Nur Amirani Zahra menulis tentang peran media sosial dalam mewujudkan keadilan sosial dalam kebijakan PCR di Indonesia. Ketidakadilan gender studi tentang peran media dalam mengangkat isu kekerasan terhadap perempuan untuk mewujudkan keadilan di era disrupsi diangkat oleh Amelia Putri, Salma Qonita Dhiyati dan Merlina Sari. Pada Bab 6, Siti Rahmah, Anugrah Putri Cantika, Dahlia Suciyaningsih mengangkat urgensi media sosial dalam menggiring opini publik di Era Disrupsi dan Big Data. Dhesia Rohmatul Nimah, dan Satrio Aji Pamungkas pada Bab 7 menulis tentang pengaruh media massa online terhadap stabilitas nasional. Pada Bab 8 R. Mohammad Iman Ridlo, dan Fiky Firmansyah Herdadi mengangkat isu birokrasi dan media sosial.

Pelayanan publik pada Era Digital dikembangkan secara energik dengan memanfaatkan berbagai platform aplikasi. Dinamika yang beragam dari berbagai pengalaman pada bab-bab yang ada di buku ini semoga dapat menjadi pelajaran berharga dalam upaya meningkatkan pelayanan publik secara lebih prima dan lebih berkeadilan. Pada Bab 9 Muchammad Ulinuha, Ririh Sekar Lestari, dan Rafifah Adila Salsabila mencoba menjelaskan inovasi pelayanan publik aplikasi e-health di Kota Surabaya. Bab 10 ada Farhan Fauzi, Nabilla Poetri Andini, dan Tobirin yang menulis tentang efektivitas sistem aplikasi pelayanan kepegawaian dalam penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil. Pro dan kontra penerapan e-government dalam menunjang pelayanan publik yang berkeadilan sosial ditulis oleh Egi Setiawan, Muhammad Ariiq Septianto, dan Jefry Josia Lumbantobing pada Bab 11. Regina Sheila Tama, Jenie Sulistya, dan T. Restu Tahu Prihutami pada Bab 12 menulis tentang Inovasi di Era Disrupsi dalam pelayanan publik. Frety Pebriani N. A, Nur Asyifa, dan Weni Mustika pada Bab 13 menulis tentang optimalisasi peran aplikasi DeMIT dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan sosial di Era Disrupsi dan Big Data.

Inovasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari birokrasi saat ini. Perusahaan-perusahaan di barat bahkan sudah menggenggam filsafat baru, berinovasi atau mati. Sehingga, tak heran jika inovasi harus menjadi bagian dari kehidupan perancang kebijakan dan manajer pelayanan publik. Pada Bab 14 ada Aditya Yudha Bramantya, Kurnia Rina Ariani yang akan menunjukkan pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan kebijakan dividen sebagai variabel intervening. Dandy Viranata, Faiza Fauziah Husna, dan Ruli Dwi

Afitasari pada Bab 15 akan menceritakan bagaimana peluang dan tantangan implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Pada Bab 16 Romi Paslah, Febry Dias Rismawati, dan Nudia Nurmadina Utami menulis tentang perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online. Muslih Faozanudin, Lilis Sri Sulistiani, dan Slamet Rosyadi pada Bab 17 menceritakan pentingnya upaya membangun pelayanan desa berbasis e-government melalui inovasi.

Seiring dengan terbitnya buku ini, ijinakan Tim Editor menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Dr. Wahyuningrat, M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Jajaran Pimpinan di Dekanat FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Dr. Indaru Setyo Nurprojo, S.IP., MA. selaku Ketua Panitia Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37, Erwin R Ardli, Dr.rer.nat., M.Sc. selaku Koordinator Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) Merdeka – Pertukaran Pelajar MBKM Universitas Jenderal Soedirman, Bapak/Ibu Dosen FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Rahmania Nur Purwanti selaku Ketua Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HMAP) dan Dewan Pengurus HMAP FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Dinda Dwi Novianty selaku Ketua dan Jajaran Panitia Penyelenggara Seminar Nasional Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37 yang telah berupaya dengan sangat gigih demi suksesnya acara seminar nasional. Editor dan penulis telah bekerja dengan maksimal, tetapi sebagai manusia tentu tak lepas dari kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik konstruktif amat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat untuk tegaknya keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Purwokerto 20 Nopember 2021

Tim Editor

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
BAB 1 Penerapan Smart City dalam Mewujudkan Keadilan Sosial (Studi pada Pelayanan Transportasi di Banyumas)	1
BAB 2 Analisis Penggunaan Media Massa Petisi <i>Online</i> pada <i>Change.org</i> sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Sosial	20
BAB 3 Peran Media Sosial Twitter dalam Melawan Diskriminasi Sosial	35
BAB 4 Peran Media Sosial dalam Mewujudkan Keadilan Sosial dalam Kebijakan PCR (Polymerase Chain Reaction) di Indonesia.....	49
BAB 5 Ketidakadilan Gender: Peran Media dalam Mengangkat Isu Kekerasan terhadap Perempuan untuk Mewujudkan Keadilan di Era Disrupsi.....	62
BAB 6 Urgensi Media Sosial dalam Menggiring Opini Publik di Era Disrupsi dan Big Data sesuai Perwujudan Sila Kelima Pancasila	84
BAB 7 Pengaruh Media Massa Online Terhadap Stabilitas Nasional (Studi Kasus Fenomena <i>Rasisme Mahasiswa Papua di Surabaya</i>).....	96
BAB 8 Birokrasi dalam Media Sosial (Studi Kasus Peran Media Sosial <i>Twitter</i> Sebagai Sarana Baru Pejabat Pemerintahan dalam Mewujudkan Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data)	104
BAB 9 Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi E-Health di Kota Surabaya Pada Era Disrupsi	117
BAB 10 Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Studi pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banyumas)	133
BAB 11 Pro dan Kontra Penerapan E-Government dalam Menunjang Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial (Studi Kasus Pada Penerapan E-Government di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)	141

BAB 12 Inovasi di Era Disrupsi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas	154
BAB 13 Optimalisasi Peran DeMIT dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkeadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data pada Desa Dermaji Kabupaten Banyumas	162
BAB 14 Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019- 2020)	170
BAB 15 Peluang dan Tantangan dalam Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Perguruan Tinggi Negeri di Era Disrupsi dan Big Data.....	187
BAB 16 Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat “Lapor Hendi” di Kota Semarang.....	196
BAB 17 Membangun Pelayanan Publik Desa Berbasis E-Government Melalui Inovasi.....	213
Biodata Editor	230

BAB 17

Membangun Pelayanan Publik Desa Berbasis E-Government Melalui Inovasi

Muslih Faozanudin, Lilis Sri Sulistiani, Slamet Rosyadi
Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman

Penerapan e-government pada tingkat lokal, khususnya pada Pemerintah Desa masih memerlukan perhatian yang serius, karena hingga saat ini pelayanan publik yang berbasis pada e-government yang diselenggarakan oleh pemerintah desa masih sangat minim, hanya segelintir desa saja yang sudah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI). Perkembangan TI, yang dikemas dalam Revolusi Industri 4.0, semestinya dapat diikuti oleh semua elemen masyarakat, termasuk pemerintah desa sebagai lembaga publik yang melayani kepentingan masyarakat. Namun dalam kenyataannya, Pemerintah Desa memiliki banyak keterbatasan untuk mengikuti derap langkah kemajuan tersebut, disebabkan karena masih rendahnya kemampuan sumber daya manusia (aparatur desa) dalam penguasaan teknologi informasi, lemahnya komitmen kepemimpinan kepala desa, dan infrastruktur jaringan dan pembiayaan. Pemanfaatan TI masih terbatas hanya untuk mengerjakan tugas-tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah di atasnya, sementara untuk pelayanan yang merupakan kewenangan pemerintah desa secara otonom banyak yang belum memanfaatkan. Kondisi tersebut tentunya akan menjadi hambatan sekaligus tantangan dalam pengembangan sistem informasi di desa.

PENDAHULUAN

Isu tentang pelayanan publik oleh lembaga publik, baik pada level nasional, regional dan lokal bahkan pada tingkat pemerintahan yang paling bawah selalu menarik untuk dikaji. Hal ini bukan hanya karena pelayanan publik menjadi orientasi utama dari lembaga publik terkait dengan tugas tanggung jawab kepada masyarakat, tetapi juga karena tugas tersebut masih terus menjadi perbincangan bagi sebagian masyarakat karena banyak masyarakat pengguna yang belum merasa puas atas capaian kinerja pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik. Hasil penelitian tentang kinerja pelayanan publik pada pemerintahan desa, secara umum masih belum dapat memenuhi

harapan masyarakat, disebabkan karena berbagai kendala yang dihadapi diantaranya: kondisi sumber daya perangkat desa yang secara umum kapasitas dan kompetensinya masih perlu ditingkatkan, terbatasnya infrastruktur untuk pelayanan, dan keterampilan teknis yang semestinya dimiliki oleh para perangkat desa (Instianto, 2019; Mohi dan Mahmud, 2018; Sunarno, 2021). Disisi lain adalah masih belum diterapkannya standar pelayanan publik secara konsisten bahkan terkesan diremehkan.

Dampak perkembangan teknologi informasi dan era disrupsi yang berkembang saat ini semakin menambah kuatnya tuntutan terhadap kualitas dari setiap bentuk dan jenis pelayan publik. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pemakaian teknologi digital untuk proses pelayanan merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari lagi dan Pengembangan *e-government* (e-gov) harus segera diterapkan. Namun demikian, perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang pesat, tidak selalu seiring dengan kemampuan pemerintah/lembaga publik pemerintah/organisasi publik untuk mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan tersebut. Organisasi publik selalu saja lambat dan bahkan gagap dalam merespon tuntutan tersebut, dan tidak jarang mengalami kesulitan untuk dapat mengimbangnya. Kondisi tersebut tidak lepas dari keterbatasan yang dimiliki dari organisasi publik, mulai dari rumitnya urusan yang menjadi kewenangannya, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran yang dimiliki, dan juga kebijakan yang sering kurang adaptif

Tulisan ini akan membahas tentang bagaimana membangun pelayanan Publik berbasis e-gov pada level pemerintah Desa. Pengambilan tema ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pemerintah desa sebagai organisasi publik dalam struktur pemerintah Indonesia yang menempati posisi paling bawah masih kurang mendapat perhatian, terutama terkait dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa terkesan lebih banyak dibebani dengan tugas-tugas membantu pemerintah atasnya, sebagai tugas pembantuan. Berdasarkan UU no 6 tahun 2014 Pemerintah desa memiliki otonomi, yang semestinya memiliki keleluasaan dalam menjalankan urusan-urusannya. Namun dalam realitasnya, kemandirian pemerintah desa dalam pengelolaan urusan publik tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan. Pemerintah desa tidak memiliki urusan-urusan yang jelas dan terperinci seperti pada urusan-dan kewenangan daerah otonom yang disandang oleh pemerintah kabupaten/kota. Walaupun dengan segala keterbatasan kewenangan yang dimilikinya, pemerintah desa tetap saja dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Untuk memudahkan dalam memahaminya, pada Bab ini akan dibahas antara lain: Pertama, ruang lingkup pelayanan publik pada pemerintah Desa; Kedua, Urgensitas e-gov untuk pelayanan publik di desa melalui inovasi; Ketiga Membangun Model e-Gov untuk Pelayanan Publik di Desa. Tulisan diakhiri dengan penutup

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT DESA.

Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penyediaan dan penyampaian barang atau jasa kepada masyarakat oleh lembaga publik, sebagai manifestasi dari tugas dan tanggung jawab yang melekat. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan 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”. Dengan demikian publik pada pemerintah desa adalah proses penyediaan dan penyampaian layanan oleh pemerintah desa berupa barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Yang menjadi pertanyaan adalah apa bentuk dan jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat ? dan seberapa luas kewenangan pemerintah desa dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui hal tersebut, perlu untuk menelusuri apa saja yang menjadi kewenangan pemerintah desa yang secara formal tercantum dalam peraturan perundang-undangan tentang desa, yaitu Undang-Undang no 6 tahun 2014, dan peraturan turunannya.

Secara hirarkis Desa merupakan bentuk pemerintahan yang paling bawah yang merupakan bagian dari wilayah kecamatan (UU No 23 tahun 2014, pasal 2 (2). dengan kewenangan yang meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa (Pasal 18 UU, no 6 tahun 2018), Kewenangan tersebut tersebut terdiri dari kewenangan yang bersifat otonom yang meliputi kewenangan berdasarkan hak asal usul desa dan kewenangan berskala desa dan kewenangan yang berasal dari tugas pembantuan. Kewenangan tugas pembantuan tersebut meliputi kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU No 6 tahun 2014, pasal 19). Secara lebih rinci, kewenangan tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 44 tahun 2016 tentang ‘Kewenangan Desa’ seperti tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Rincian Kewenangan Desa Berdasarkan Permendagri Nomor 44 tahun 2016

Berdasarkan Hak Asal Usul	Lokal Berskala Desa	Tugas Pembantuan
a. sistem organisasi masyarakat adat; b. pembinaan kelembagaan masyarakat; c. pembinaan lembaga dan hukum adat; d. pengelolaan tanah kas Desa; dan e. pengembangan peran masyarakat Desa.	a. pengelolaan tambatan perahu; b. pengelolaan pasar Desa; c. pengelolaan tempat pemandian umum; d. pengelolaan jaringan irigasi; e. pengelolaan lingkungan permukiman masyarakat Desa; f. pembinaan kesehatan masyarakat dan pengelolaan pos pelayanan terpadu; g. pengembangan dan pembinaan sanggar seni dan belajar; h. pengelolaan perpustakaan Desa dan taman bacaan; i. pengelolaan embung Desa; j. pengelolaan air minum berskala Desa; dan k. pembuatan jalan Desa antar permukiman ke wilayah pertanian.	a. penyelenggaraan Pemerintahan Desa; b. pelaksanaan Pembangunan Desa; c. pembinaan kemasyarakatan Desa; dan d. pemberdayaan masyarakat Desa.

Sumber: Permendagri Nomor 44 tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa

Berdasarkan ketentuan tersebut, urusan pemerintah desa kelihatan cukup cukup luas, namun sebenarnya kewenangan pemerintah desa yang bersifat otonom masih terbatas, karena hanya menyangkut kewenangan yang bersifat lokal desa dan hak asal-usul yang dimiliki (tidak semua desa memiliki kewenangan ini). Sedangkan sisanya, Pemerintah desa menjalankan amanah dan tugas dari pemerintah atasnya, yang merupakan tugas pembantuan. Lingkup kewenangan tersebut tentunya berimplikasi terhadap ruang lingkup kewenangan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah desa. Memang dalam Permendagri no 44 tahun 2016) memberikan peluang bagi Pemerintah daerah untuk menginventarisir kewenangan-kewenangan terkait dengan ketiga urusan, yang dapat dilaksanakan oleh Desa, namun demikian tidak mudah untuk melakukan hal tersebut.

Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 pasal 20 yang menyatakan 'kewenangan lokal berskala desa' juga tidak mudah untuk

didefinisikan secara pasti, karena karena karakteristik, potensi sumber daya dan kondisi lingkungan serta budaya yang berbeda dari masing-masing desa. Urusan-urusan lokal berskala desa dapat saja terkait dengan pengembangan ekonomi masyarakat desa, terkait dengan pengembangan usaha desa, ekonomi kreatif, budaya dan pariwisata, urusan sosial, keamanan dan ketertiban dan urusan-urusan lain yang berbasis pada pengembangan sumber daya alam lokal desa. Pemerintah desa juga tidak memiliki kewenangan untuk mengatur apalagi menyediakan pelayanan berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, perumahan dan kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban, dan perumahan, maupun pelayanan non-dasar diluar pelayanan di atas, karena untuk urusan-urusan tersebut telah menjadi urusan Pemerintah Kabupaten/kota, sebagai kewenangan yang bersifat konkuren (Lihat UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah). Dengan demikian, penterjemahan jumlah dan jenis urusan masing-masing desa sangat tergantung dari bagaimana pemerintah desa bersama masyarakat merumuskan urusan-urusan yang harus dilaksanakan oleh desa, menjadi urusan lokal desa. Perumusan urusan lokal desa, juga harus mendapat persetujuan dari Pemerintah Kabupaten/Kota.

Berdasarkan pada ketentuan di atas, kewenangan pelayanan publik yang bersifat lokal di desa jumlahnya terbatas (tergantung dari bentuk dan desa), karena hanya sebatas pada kewenangan yang berdasarkan hak asal usul desa dan kewenangan yang bersifat lokal berskala desa. Sedangkan selebihnya adalah urusan pemerintahan yang diberikan kepada desa, melalui tugas pembantuan. Kewenangan urusan ini meliputi penugasan dari Pemerintah dan/ atau Pemerintah Daerah kepada Desa meliputi penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. (pasal 23(1) UU no 6 tentang Desa).

Apabila disejajarkan dengan ketentuan seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka dapat terlihat secara jelas bagaimana ruang lingkup pelayanan publik yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah desa. Untuk lebih jelasnya tabel 2 akan menyajikan jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009

Tabel 2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009.

Pelayanan Barang Publik	Pelayanan Jasa Publik	Pelayanan Administratif
pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD	penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;	tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Pengadaan dan penyaluran barang publik oleh BUMN dan/atau BUMD	penyediaan jasa publik oleh suatu BUMN dan/atau BUMD	tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan
pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber APBN dan APBD, BUMN dan/ Atau BUMD, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.	penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau BUMN dan/atau, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.	

Sumber: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dengan membandingkan tabel 2 dengan urusan yang menjadi kewenangan desa, maka tidak semua kewenangan dan urusan desa masuk dalam kategori pelayanan publik seperti yang dimaksud dalam UU nomor 25 tahun 2009, terutama untuk pelayanan barang dan jasa publik yang dikaitkan dengan sumber pembiayaan. Kita tahu bahwa tidak semua sumber pembiayaan yang tercantum dalam Anggaran dan Belanja Desa (APBDes) berasal dari APBN dan / atau APBD, namun dapat berasal dari pendapatan desa itu sendiri atau sumber lain yang pendapatan yang sah. Namun demikian, pemerintah desa memiliki tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 2016 dalam Peraturan tersebut, Pelayanan administrasi meliputi: Administrasi Umum, Administrasi Penduduk; Administrasi keuangan, administrasi Pembangunan; dan administrasi lainnya. Lingkup dari penyelenggaraan dan pelayanan administrasi tersebut, seperti tertera dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Jenis Administrasi Desa berdasarkan Permendagri no 47 Tahun 2016

Administrasi Umum	Administrasi Penduduk	Administrasi Keuangan	Administrasi Pembangunan
a. Buku Peraturan Di Desa; b. Buku Keputusan Kepala Desa; c. Buku Inventaris dan Kekayaan Desa; d. Buku Aparat Pemerintah Desa; e. Buku Tanah Kas Desa; f. Buku Tanah di Desa; g. Buku Agenda; h. Buku Ekspedisi; dan i. Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.	a. Buku Induk Penduduk; b. Buku Mutasi Penduduk Desa; c. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk; d. Buku Penduduk Sementara; dan e. Buku Kartu Tanda Penduduk dan f. Buku Kartu Keluarga.	a. Buku APB Desa; b. Buku Rencana Anggaran Biaya; c. Buku Kas Pembantu Kegiatan; d. Buku Kas Umum; e. Buku Kas Pembantu; dan f. Buku Bank Desa.	a. Buku Rencana Kerja Pembangunan Desa; b. Buku Kegiatan Pembangunan; c. Buku Inventarisasi Hasil-hasil Pembangunan; dan d. Buku Kader Pendampingan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Sumber: Permendagri nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi pemerintahan Desa

Pembiayaan atas penyelenggaraan dan pelayanan administrasi desa adalah berasal: APBN; APBD Provinsi, APBD Kabupaten/Kota, APBDes; dan Sumber lain yang sah dan tidak mengikat (Permendagri 47 tahun 2016). Melihat dari karakteristik ini, maka terlihat jelas bahwa penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik pada Pemerintah Desa lebih banyak merupakan manifestasi sebagai tugas pembantuan. Sesuai dengan sifatnya, maka urusan-urusan yang sifatnya tugas pembantuan, pemerintah desa tidak memiliki kebebasan dalam melaksanakan urusan tersebut, karena pengaturan tentang tugas pembantuan telah ditentukan oleh pemerintah yang memberikan tugas pembantuan.

Secara definitif, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan didefinisikan sebagai berikut:

- *Penyelenggaraan asas tugas pembantuan adalah cerminan dari sistem dan prosedur penugasan Pemerintah kepada daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi kepada Kota dan/atau desa, serta dari pemerintah Kota kepada desa untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan yang disertai dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang memberi penugasan. Tugas pembantuan diselenggarakan karena tidak semua wewenang dan tugas pemerintahan dapat dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi dan asas dekonsentrasi.*

- *Tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah kepada daerah dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas Pemerintah yang apabila dilaksanakan oleh daerah dan/atau desa akan lebih efisien dan efektif. Tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah provinsi sebagai daerah otonom kepada Kota/kota dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas provinsi, antara lain dalam bidang pemerintahan yang bersifat lintas Kota/kota dan sebagian tugas pemerintahan di bidang tertentu lainnya, termasuk juga sebagian tugas pemerintahan yang tidak atau belum dapat dilaksanakan oleh Kota/kota.*

Dengan demikian, tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah desa dapat diartikan sebagai tugas pemerintah desa untuk menjalankan urusan pemerintahan yang lebih tinggi (pemerintah Kabupaten/Kota, pemerintah Provinsi atau pemerintah Pusat) dengan kewajiban mempertanggung jawabkannya kepada yang menugaskannya. Contoh tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah desa oleh Pemerintah Kabupaten/Kota adalah tugas penarikan PBB (pajak bumi dan Bangunan. dalam pengelolaan PBB ini, terdapat tiga prosedur yang terjadi yaitu yaitu penerimaan SPPT dari kecamatan, pendistribusian SPPT kepada wajib pajak, dan pelaksanaan fungsi kontrol pendistribusian SPPT dari kepala desa).

Berdasarkan pada uraian diatas, ruang lingkup pelayanan publik pada pemerintah desa dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu: *pertama*, pelayanan publik yang dalam rangka memenuhi dan menjalankan tugas-tugas pembantuan dari pemerintah di atasnya (Pemerintah Kabupaten, pemerintah provinsi atau pemerintah pusat). *Kedua*, pelayanan publik yang dilaksanakan untuk menjalankan urusan-urusan otonomi yang menjadi kewenangan desa. Walaupun keduanya jenis pelayanan tersebut dilaksanakan dan dilakukan oleh pemerintah desa, sistem dan prosedur yang dijalankan biasanya berbeda.

Sistem dan prosedur pelayanan dari tugas pembantuan, biasanya telah diberikan oleh pemerintah yang memberikan tugas, termasuk hal-hal yang teknis, sehingga pemerintah desa tinggal melaksanakan apa yang menjadi tugasnya, yang tentunya disesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan. Sedangkan penyelenggaraan untuk pelayanan yang merupakan tugas otonomi desa, pemerintah desa memiliki keleluasaan untuk menyusun desain dan model pelayanan publik yang diterapkan. Pemerintah desa dapat menyusun model dan desain pelayanan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhannya. Di sinilah inovasi dan kreativitas pelayanan dapat dilakukan oleh pemerintah desa.

URGENSITAS E-GOV UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI DESA MELALUI INOVASI

Perkembangan teknologi dan sistem informasi yang terjadi pada saat ini telah mendorong terjadinya perubahan yang begitu cepat dalam berbagai sendi kehidupan. perkembangan tersebut dipicu adanya revolusi baru yang

termaniversitasi dalam era Revolusi Industri 4.0 (R.I. 4.0). R.I. 4.0 didefinisikan sebagai penggabungan teknologi canggih di mana internet digunakan secara luas untuk mendukung teknologi tertentu seperti sistem yang menyatu, era otomatisasi, pabrik digital dan produk digital (Tay, et all, 2018 ; Fonna, 2019:10), dengan keadaan yang demikian, maka dalam masa era industri 4.0 terdapat perubahan besar yang mempengaruhi cara orang bekerja dan berbisnis (Sudibjo, Idawati, Harsanti, 2019). Perubahan tersebut meliputi integrasi fasilitas produksi, rantai pasokan material dan sistem pelayanan yang menambah nilai barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan (Salkin, et al., 2018), dengan berfokus pada interkoneksi, otomatisasi, pembelajaran mesin, dan data *real-time*. Dengan demikian R.I. 4.0 memanfaatkan kekuatan teknologi komunikasi dan penemuan-penemuan inovatif untuk mendorong perkembangan industri (Kagermann, Wahlster & Johannes, 2013; Schwab, 2016; Schumacher, Erol & Sihn, 2016).

Dampak dari perkembangan ini tentunya adalah lahirnya teknologi digital yang berdampak masif terhadap aspek kehidupan manusia di seluruh dunia, dan mendorong sistem otomatisasi dalam hampir semua aktivitas (Fonna, 2019:17), akan senantiasa terus menyebar ke berbagai bidang dan sisi kehidupan manusia, yang tentunya akan sangat berdampak pada perubahan cara dan gaya hidup manusia yang mempermudah kehidupan umat manusia di berbagai aspek. (Yusnaini dan Slamet, 2019).

Proses transformasi digital 4.0 ini dalam perjalanannya telah dipercepat oleh adanya Pandemi Covid-19 yaitu berupa percepatan perubahan dalam kehidupan masyarakat, terutama model interaksi antar manusia dan kehidupan bersama dalam masyarakat. Model interaksi *face to face*, baik yang bersifat individual, maupun kelompok, baik pada suasana kehidupan kerja di organisasi publik maupun private, menjadi hal yang tidak dapat dihindari selama pandemi, digantikan dengan model interaksi jarak jauh. dengan demikian media internet dan sistem informasi menjadi dominan bahkan menjadi kebutuhan primer (Faozanudin, 2020:82-83). Demikian pula model interaksi antara organisasi pelayanan dengan masyarakat juga sebagian besar digantikan dengan model daring/online dengan memanfaatkan teknologi informasi yang akhirnya memaksa dan mengubah mekanisme kerja dan budaya birokrasi di seluruh dunia termasuk Indonesia. Kondisi tersebut merambah pada seluruh sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga publik. Dihadapkan pada situasi yang demikian, maka inovasi dalam pelayanan sektor publik menjadi pilihan dan alternatif yang harus dilakukan guna menjaga kepercayaan dan kinerja sektor publik. hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Baiyee & Selmela (2013) bahwa:

“An era is emerging where organizations are not just thinking about innovating in order to sustain a business but are also consciously thinking

about how to disrupt others with their innovations. It is increasingly becoming an apparent threat that has led to the quote – “Disrupt or be Disrupted” (Baiyere& Salmela, 2013)

Pemerintah desa, sebagai lembaga publik yang berada pada level paling level yang paling bawah, dan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik dan pembangunan harus dapat menyesuaikan. Pelayanan kepada masyarakat sebisa mungkin harus berbasis teknologi informasi, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih baik, semakin efisien. Dengan kata lain, pemerintah desa harus dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan menerapkan *e-government (e-gov)*. Menurut Carter and Belanger (2004),

e-gov increases the convenience and accessibility of government services and information to citizens, increased government accountability to citizens, greater public access to information, and a more efficient, cost-effective government.

Namun demikian keberhasilan dan penerimaan inisiatif menuju e-gov sangat tergantung juga pada kesediaan dan kesiapan masyarakat untuk mengadopsi inovasi.

Inovasi dimaknai sebagai Rogers “sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu, dengan konsep “*new ideas that work*” (Rogers, 2003; Mulgan dan Albury (2003), atau sebagai penciptaan sesuatu yang baru (Tushman dan Nadler,1986). Pengertian lebih lengkap dikemukakan oleh Daft (1982) dan Zaltman et al. (1973) menjelaskan proses inovasi sebagai proses penciptaan, pengembangan dan implementasi gagasan/ide baru dalam rangka pengembangan usahanya. Dengan demikian, inovasi dipahami sebagai ‘menciptakan model produk baru, pelayanan baru, jaringan baru, proses pasar dan sumber-sumber daya baru untuk menambah kemampuan meningkatkan daya saing barang yang diproduksi.

Dalam Konteks pelayanan publik maka inovasi dapat dimaknai sebagai proses perubahan, penggunaan ara-cara baru dalam penyelenggaraan dan proses penyampain (delivery) pelayanan kepada masyarakat. Dalam era-R.I:4.0 ini, cara baru dalam pelayanan publik adalah dengan menerapkan e-gov yang dapat berbasis *e-service* dengan memanfaatkan e-digital. Istilah e-Gov bisa disebut juga sistem pemerintahan online, e-gov, digital government atau pemerintah transformasi. Pengertian lengkap dikemukakan oleh Carter and Belanger (2004), yang menyatakan bahwa :

e-Government is the use of information technology, especially telecommunications, to enable and improve the efficiency with which government services and information are provided to citizens, employees, businesses, and government agencies (Carter and Belanger: 2004).

Sedangkan menurut Nugroho (2016) E-gov dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. Dengan demikian e-gov adalah penggunaan teknologi informasi yang berbasis pada jaringan, aplikasi internet dan interkoneksi sebagai sarana untuk komunikasi dalam pemberian informasi pemerintah dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dan pengguna lain yang berkepentingan (World Bank, 2004). Apabila konsep ini diterapkan pada lingkup pemerintah desa, maka e-gov merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat dan pengguna lain dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dan jaringan Internet. Dengan perkembangan yang begitu pesat TI dan sistem informasi, maka, transformasi pelayanan publik menuju pelayanan yang berbasis e-gov tidak dapat dihindari dan harus segera dilakukan.

MEMBANGUN MODEL E-GOV UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI DESA

Secara ideal, proses pelayanan publik yang *excellent*, apabila penyelenggaraan pelayanan dan penyampaiannya (*delivery*) sesuai dengan harapan pengguna. Namun demikian, kondisi yang ideal ini masih jauh berbeda dengan kondisi nyata di lapangan. Hasil penelitian yang dilakukan di kabupaten Banyumas, diperoleh informasi bahwa, walaupun secara umum, semua Kantor Desa di wilayah Kabupaten Banyumas telah terhubung dengan Internet, tetapi masih mengalami kendala terutama sinyal yang kurang stabil. Kondisi ini terjadi pada kantor desa yang berada wilayah-wilayah yang berada jauh dari jaringan telepon (telkom) dan telepon seluler (Faozanudin, 2021). Penggunaan sistem informasi yang ada di Pemerintah desa, juga masih terbatas, yaitu sebagian besar hanya digunakan untuk mendukung pelayanan sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi maupun pemerintah Pusat, yaitu Sistem Keuangan Desa - SISKEUDES (yang terkoneksi dengan Sistem Informasi keuangan dengan pemerintah Kabupaten/Kota, dan provinsi); sistem perencanaan elektronik-ELING (yaitu sistem informasi perencanaan yang terhubung dengan Pemerintah Kabupaten terutama dalam hal perencanaan). pada tingkat Provinsi Jawa tengah, telah diterapkan <https://sidesa.jatengprov.go.id/kecamatan/33.02.01>, yang merupakan Layanan Integrasi Data Sistem Informasi Desa di Provinsi Jawa Tengah. Dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa belum memanfaatkan sistem informasi yang sebenarnya telah tersedia. Baru sekitar 5 persen pemerintah desa di Kabupaten Banyumas yang sedang dan telah memanfaatkan dan mengembangkan sistem informasi

berbasis internet (e-service) untuk kepentingan pemberian layanan informasi dalam layanan administrasi bagi masyarakat (Faozanudin,2021).

Dengan realitas demikian, berarti masih terjadi kesenjangan (*gap*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, yaitu antara kewenangan pelayanan yang dimiliki desa berdasarkan UU No 6 tahun 2014 dan Permendagri Nomor 47 tahun 2016 dengan kemampuan pelayanan yang saat ini diselenggarakan. Dengan kata lain, masih banyak pekerjaan yang masih harus diselesaikan untuk menciptakan pelayanan publik di desa yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan perkembangan kekinian, yang menerapkan e-gov dengan berbasis IT, dan sistem informasi. Kesenjangan tersebut dapat digambarkan dalam seperti yang tersaji pada gambar 1

Gambar 1: Model Inovasi Pelayanan Publik Dengan e-Gov



Penerapan e-gov dalam pemerintah dan lembaga publik ternyata tidak mudah, bukan hanya pada tingkat lokal, pada tingkat nasional saja sampai saat ini belum dapat diterapkan secara menyeluruh. Penerapan dan pengembangan e-gov secara nasional merupakan pekerjaan yang tidak ringan, dan membutuhkan energi dan sumber daya yang besar terutama untuk mengintegrasikan data elektronik dari berbagai lembaga pemerintah yang bersifat permanen maupun ad-hoc dengan kepentingan yang sangat beragam (Kumorotomo, 2009:3). Apalagi untuk pemerintah desa yang memiliki banyak keterbatasan, implementasi e-service untuk mendukung e-gov menjadi permasalahan sendiri.

Beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap penerapan e-go adalah ketersediaan infrastruktur, komitmen kepemimpinan dan budaya masyarakat (Kumorotomo, 2009; Ordiyasa, 2015), dan juga kondisi sumber daya manusia. E-gov menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan internet dengan bandwidth yang memadai dan merata di seluruh wilayah cakupan, Pengadaan infrastruktur ini tentunya sangat erat kaitannya dengan ketersediaan anggaran yang memadai. Keterbatasan biaya yang dimiliki

oleh pemerintah desa menjadi salah satu faktor sulitnya untuk memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan. Faktor Kepemimpinan juga menjadi salah satu penyebab kegagalan penerapan e-gov pada lembaga publik, terutama terkait dengan komitmen pemimpin untuk mewujudkan e-gov. Faktor ini meliputi antara lain adanya peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai. pembakuan sistem yang tidak jelas. Kapasitas sumber daya aparatur, terutama penguasaan teknologi, juga merupakan salah satu hambatan dalam penerapan e-gov (Mohi dan Mahmud, 2018), karena pengelolaan sistem tersebut membutuhkan keahlian, yang kondisinya sampai saat ini belum tersedia secara merata pada pemerintah desa.

Faktor budaya masyarakat yang kurang mendukung juga menjadi salah satu kendala penerapan e-gov di Indonesia. Faktor budaya di antara para birokrat dalam lembaga pemerintah acapkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya e-gov. Yang sering muncul adalah ketakutan atau kekhawatiran yang berlebihan bahwa aplikasi e-gov akan mengancam jabatannya yang sudah mapan. Hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit diantara pejabat pemerintah sendiri, menjadikan upaya integrasi masih tidak dapat dilakukan secara tuntas (Kumorotomo, 2009).

Dengan memperhatikan keterbatasan yang ada, maka penerapan e-gov perlu dilakukan secara bertahap, sesuai dengan kemampuan, terutama terkait dengan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia sebagai pengelola dan pengembang maupun sumber daya keuangan dan infrastruktur. Menurut Torugsa & Arundel (2016), Inovasi dapat dilakukan dilakukan untuk beberapa dimensi, yaitu: inovasi Kebijakan, inovasi Proses pelayanan, inovasi penyampaian pelayanan, inovasi administrasi dan organisasi dan inovasi dalam tataran konsep. Sedangkan Chen Dan Walker (2019) memberikan gambaran tentang enam lokus pengembangan pelayanan publik, yang meliputi: (1) Misi yang jelas; (2). Kebijakan yang dapat memayungi proses pelayanan; (3). Manajemen dan tata kelola yang baik; (4). mitra kerja yang saling mendukung, (5). proses pelayanan yang efektif” dan (6). penciptaan platform pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat. Keenam dimensi tersebut, terangkum dalam tabel 4.

Table 4. Tipologi Inovasi dalam Pelayanan Publik of.

Innovation focus	Strategy Capacity Operation
Mission	The introduction of a new worldview, mission or purpose for the organization as a whole.
Policy	The introduction to the stakeholders of new benefits and obligations for the organization as a whole to solve societal problems.

Management	The introduction of new management practice, process, structure, or technique to improve the organization's ability to further organizational goals.
Partner	The establishment of new partnerships to improve the organization's ability to further organizational goals
Service	The introduction and delivery of new services to achieve organizational goals
Citizen	The establishment of new platforms to facilitate citizen collaboration to achieve organizational goals.

Sumber: Jiyao Chen, Richard M. Walker & Mohanbir Sawhney (2019)

Apabila Pemerintah Desa memiliki sumber daya yang memadai, maka inovasi dan pembaharuan untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan pada keseluruhan (enam) lokus inovasi, sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya. Pembaharuan dilakukan dengan mengarahkan agar semua urusan pelayanan publik menggunakan IT (elektronik dan digital), sehingga sistem pelayanan menjadi lebih 'excellent, yang merupakan kondisi ideal.

Sebaliknya, karena keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah desa, maka implementasinya e-gov dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi dan kemampuan. Dengan memperhatikan terhadap urusan-urusan yang dibebankan kepada pemerintah desa seperti yang tertera pada tabel 1 dan 3, maka untuk menentukan lokus mana yang perlu untuk dilakukan terlebih dahulu, perlu dilakukan analisis secara lebih mendalam terkait dengan jenis dan urusan-urusan yang dapat dilakukan pembaharuan.

Beberapa contoh desa yang telah memanfaatkan dan mengembangkan e-gov adalah:

1. Desa Dermaji, Kecamatan Lumbir, Banyumas, dengan membuat laman Web, dengan alamat: <https://www.dermaji.desa.id>.
2. Desa Melung, kecamatan Kedung Banteng, Kabupaten Banyumas. dengan laman Web nya: <https://www.melung.desa.id>.
3. Desa Tambaksari Kidul Kecamatan kembaran, dengan alamat Laman: <http://tambaksarikidul.sideka.id>. Selain mengembangkan sebagai sarana informasi, desa Kembaran juga telah mengembangkan Pelayanan Administrasi berbasis Internet.

Dari ketiga desa tersebut, Pemerintah desa, mengembangkan e-gov, sebagai sarana informasi dan komunikasi dengan warga masyarakat Desa. Seluruh aktivitas pemerintah desa dan masyarakat diinformasikan pada laman tersebut, untuk membangun transparansi informasi, sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Jumlah desa yang mengembangkan sistem informasi desa dengan membuka laman Web masih terbatas. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi upaya

mendorong desa-desa lain mengembangkan IT. Dengan mengembangkan IT untuk masing-masing desa, maka diharapkan pemerintah desa dapat lebih transparan dan akuntabel dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat

KESIMPULAN

Membangun pelayanan publik yang berbasis e-gov pada pemerintahan desa ternyata tidaklah mudah. Kemampuan pemerintah desa yang terbatas, yang meliputi: sumber daya manusia yang tercermin dari lemahnya penguasaan teknologi informasi para perangkat, Sumber daya lain seperti: jaringan infrastruktur, dan anggaran, dan masih lemahnya komitmen Pimpinan Desa menjadi hambatan dalam pengembangan E-gov yang termanifestasi dalam Sistem Informasi Desa. Dengan keterbatasan tersebut, maka penerapan *e-service* dan digital service pada pemerintah desa secara merata sepertinya masih sulit terwujud. Baru sedikit desa yang mampu untuk menerapkan sistem pelayanan yang berbasis IT. Namun demikian perlu untuk terus didorong dan utamanya adalah difasilitasi agar desa-desa yang belum mampu menjadi terdorong untuk mengembangkannya. Fasilitas tersebut dapat berupa bantuan tenaga teknis dalam bidang IT, penguatan kepemimpinan, penguatan infrastruktur dan dukungan pembiayaan. Dukungan dan dorongan berasal dari semua pihak, terutama pemerintah dan masyarakat, dengan model kolaborasi dan sinergi. terutama penyediaan sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Baiyere, & Salmela, H. 2013. Review: Disruptive Innovation & Information Technology- Charting a Path. *Proceedings of the 24th Australasian Conference on Information Systems (ACIS)*. In Deng, H. and Standing, C. (eds)
- Carter, Lemuria and France Belanger, 2004, The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 2 Issue 1 (11-20)
- _____ 2004, Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences - 2004*
- Daft, R. (1982). Bureaucratic versus non bureaucratic structure and the process of innovation and change' in "Research in the sociology of organizations. S. B. Bacharach (ed.), 129-166. Greenwich, CT: JAI Press
- Faozanudin, Muslih. 2020. Inovasi Pelayanan Sektor Publik : tantangan pada era New Normal, dalam Slamet Rosyadi dan Dwiyanto Indiahono, 2020. *Administrasi Publik New Normal*, SIP Publishing, Banyumas (80-120)

- _____, dkk, 2021 *Laporan Penelitian (belum dipublikasi). Kesiapan Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis digital*, FISIP UNSOED, Purwokerto.
- Fonna, Nurdianita, 2019 *Pengembangan Revolusi Industri 4.dalam berbagai bidang*, Guepedia Publisher, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=j8KZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=ciri+trasnformasi+revolusi+industri+ke+3.0+menuju+Revolusi+Industi+4.0&ots=-ZuOh0HH3Wi&sig=VrKwtRje6a8SmPrlWaLK_c2AHag&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false, hal 10
- <https://www.epicor.com/en-id/resource-center/articles/what-is-industry-4-0/>, download 20-10-21
- Istianto, Bambang & Taufan Maulamin, 2018, *-ANALISIS KAPASITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA STUDI KASUS DI DESA CIBUNTU KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT.*, Jurnal Ilmu Administrasi negara; ASIAN; VOL. 7 NO. 2 (2019): SEPTEMBER 2019 / <https://jurnal.asian.or.id/index.php/IIANA/article/view/44/37>
- Jiyao Chen, Richard M. Walker & Mohanbir Sawhney (2019): Public service innovation: a typology, *Public Management Review*, DOI 10.1080/14719037.2019.1645874 Published online: 08 Aug 2019
- Kagermann, H., Wahlster.W. and Johannes, H., 2013. *Recommendations for Implementing the Strategic Initiative INDUSTRIE 4.0*. Forschungsunion, 2013 52 (2016) 161–166.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2009. *Kegagalan Penerapan e-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet.*; [http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01 ...](http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01...)
- Mulgan, G. (2007) Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously, dalam Pott, Jason and Tim Kastele, *Public sector innovation research: What's next?* Pott Jason and Tim Kastele, *Innovation, management, policy & practice* (2010) **12**: 122–137.
- Mohi, Widya Kurniati, Irmanovika Mahmud, 2019, ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0: TANTANGAN DAN PELUANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LITERASI PENDIDIKAN, *Prosiding Seminar Nasional; Pendidikan Program Pascasarjana, Universitas PGRI PAlembang*, 12 JANUARI 2019
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung, 2016. dengan judul Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol 10 No.3. Nopember 2016
- Niko Sudibjo, Lusiana Idawati,, HG Retno Harsanti, 2019, Characteristics of Learning in the Era of Industry 4.0 and Society 5.0, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 372 , International Conference on Education Technology (ICoET 2019) . Atlantis Press
- Nuttaneeya (Ann) Torugsa & Anthony Arundel. 2016 *Complexity of Innovation in the public sector: A workgroup-level analysis of related*

- factors and outcomes, *Public Management Review*, 18:3, 392-416, DOI: 10.1080/14719037.2014.984626
- Permendagri Nomor 44 tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa
- Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi pemerintahan Desa
- Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan
- Roger, Everet M, 1983. *Diffusion of Innovation*, Third Edition, Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc , New York,
- Salkin, C., Oner, M., Ustundag, A., & Cevikcan, E. 2018. A Conceptual Framework for Industry 4.0. In A. Untundag, & E. Cevikcan, *Industry 4.0: Managing The Digital Transformation* (pp. 3-22). Switzerland: Springer.
- Schumacher, A., Erol, S. and Sihh, W. A maturity model for assessing Industry 4.0 readiness and maturity of manufacturing enterprises. *Procedia CIRP*
- Schwab, K. 2016. *The Fourth Industrial Revolution*. Switzerland: World Economic Forum
- Septiani-Maya. 2021. *Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-yang-rawan-maladministrasi-Download>" 1 Sept 21: 06.30 Maya septiani
- Sunarno, 2021, *Good Governance Dalam Pemerintah Desa di Kabupaten Banyumas*, Thesis, pada Program Administrasi Publik Fisip UNSOED
- Tay, Shu Ing , Lee Te Chuan, A. H. Nor Aziati, & Ahmad Nur Aizat Ahmad. 2018, An Overview of Industry 4.0: Definition, Components, and Government Initiatives *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, Vol. 10, 14-Special Issue,Des. 2018,(pp 1379-1387)
- Torugsa, N., & Arundel, A.(2015). "The Nature and Incidence of Workgroup Innovation in the Australian Public Sector: Evidence from the Australian 2001 State of the Service Survey." *Australian Journal of Public Administration* (2015) 75: 202–221
- Tushman, M.L., & Nadler, D.A. (1986) 'Organizing for innovation'. *California Management Review*, (1986) 28: 74–92
- Ordiyasa, I Wayan .2015. Kegagalan Penerapan e-Government di negara berkembang, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2015, STMIK AMIKOM Yogyakarta, 6-8 Februari 2015
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud , Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018
- WB .2004. World Bank E*Government <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>
- Zaltman, G., R. Duncan, and J. Holbek (1973) *Innovations And Organizations*. New York: Wiley.

Biodata Editor



Dwiyanto Indiahono adalah dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman, Koordinator Program Studi Administrasi Publik (2021 s/d sekarang), Kepala Laboratorium Komputer FISIP Universitas Jenderal Soedirman (2019 s/d 2021), Kepala Laboratorium Manajemen dan Kebijakan Pembangunan FISIP Universitas Jenderal Soedirman (2009-2014), serta pendiri dan pegiat Indonesia for Bureaucratic Reform [INBRIEF]. Lelaki yang lahir di Jakarta, 8 September 1980 ini menamatkan studi S3 pada Manajemen dan Kebijakan Publik FISIPOL Universitas Gadjah Mada. Dwiyanto Indiahono memiliki minat pada kajian kebijakan publik dan birokrasi. Buku yang pernah ditulisnya adalah Reformasi “Birokrasi Amplop”: Mungkinkah? (Gava Media: 2006), Public Disobedience: Telaah Penolakan Publik terhadap Kebijakan Pemerintah (Gava Media, 2009), Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi (Gava Media, 2009), Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis (Gava Media, 2009), Birokrat [Bukan] Pelayan Koruptor (Gava Media, 2016), Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis – Edisi Revisi (Gava Media, 2017), Kebijakan Publik dan Modal Sosial: Studi Implementasi sebagai Arena Pemberdayaan (Penerbit Unsoed, 2017), dan [Editor] Administrasi Publik New Normal (SIP, 2021).



Tobirin menyelesaikan S1 Administrasi Negara dari FISIP Universitas Jenderal Soedirman pada tahun 2000, S2 Administrasi Negara UGM tahun 2004 dan S3 di MKP UGM tahun 2019. Aktif dalam mengawal perumusan kebijakan publik dan Peraturan Daerah di berbagai daerah di Wilayah Barlingmascakeb sampai sekarang. Berperan serta dalam kajian tentang Daerah Kepulauan Bersama DPD RI tahun 2012. Aktif dalam kajian penelitian tentang otonomi desa tahun 2013-2015, penelitian tentang kerjasama antar desa berbasis agrowisata tahun 2020-2021. Aktif menjadi narasumber literasi digital KOMINFO tahun 2021, Selain itu menjadi tim kajian Implementasi pelaksanaan Pancasila di Indonesia

Tahun 2018, 2019, 2021 bersama Lembaga pengkajian MPR RI. Menulis Buku Administrasi Negara Kontemporer (Book Chapter, Aneka Ilmu, 2011), Buku TTG Pemberdayaan KSM dan Komunitas *Zero Waste* dalam Mengatasi Sampah Rumah Tangga, SIP Publishing, 2020. Menulis Jurnal Sinta 2 Palastren dengan judul Kebijakan Ramah Perempuan dalam Merespons Antagonisme Industri Rambut dan Bulu Mata Palsu di Kabupaten Purbalingga, menerbitkan artikel riset pada Policy & Governance Review dengan judul “The Vulnerability of Male Gender and State Response in the Female Labor Protection Policy: A Case Study of New Industrial Communities in Purbalingga Regency”. Menjadi *the best paper* dalam seminar Internasional The 3rd International Conference on Social Transformation, Community, and Sustainable Development 2019 dengan judul “The Success of Collaborative Governance to Protect Communities from Infectious Diseases in Wonosobo Regency”. Juga aktif terlibat dalam aktifitas sosial sebagai pendiri dan Ketua Yayasan Rumah Peradaban tahun 2018-sekarang. Pendiri Indonesia for Bureaucratic Reform (Inbrief) 2020. Aktif juga dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan *zero waste* Indonesia dan kajian penelitian tentang gender dan kebijakan publik.

