



Implementasi Inovasi Layanan Digital *Sabdopalon* (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online*) di Kabupaten Jombang

Implementation of Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online) Digital Service Innovation in Jombang Regency

Fitriana Dewi Nur Laila¹, Muhammad Mujtaba Habibi²

¹⁻²Universitas Negeri Malang, Indonesia

Penulis Korespondensi: fitriana771@gmail.com

Abstrak

E-government menjadi salah satu upaya untuk menciptakan manajemen pemerintahan yang baik (*good governance*) termasuk diciptakannya sebuah inovasi layanan digital yaitu *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang guna meningkatkan kualitas pelayanan di desa. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui implementasi inovasi layanan digital desa *Sabdopalon* dalam mewujudkan *e-government* serta hambatan dalam penerapannya. Untuk mengetahuinya digunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif dan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini menggunakan elemen keberhasilan *e-government* menurut Harvard JFK School of Government, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *e-government* melalui inovasi layanan digital *Sabdopalon* belum terlaksana dengan baik. Meskipun sudah terdapat jaminan secara hukum oleh pemerintah setempat, namun dari segi infrastruktur belum cukup mendukung dan sosialisasi yang kurang menyeluruh. Kaitannya dengan kapasitas sumber daya manusia masih belum optimal, namun untuk anggaran sudah mencukupi. Dari segi nilai sudah baik, adanya *Sabdopalon* memudahkan masyarakat mendapatkan layanan khususnya persuratan administrasi desa. Adapun hambatan yang ditemui di antaranya kurangnya SDM yang paham IT dengan baik, banyak masyarakat belum mengetahui adanya layanan *Sabdopalon*, dan belum meratanya jaringan internet Berdasarkan hal tersebut, pemerintah desa setempat perlu mengoptimalkan penerapan layanan *Sabdopalon* melalui sosialisasi menyeluruh dan penyediaan infrastruktur pendukung, serta pemerataan jaringan internet agar manfaat layanan *Sabdopalon* bisa dirasakan masyarakat secara meluas.

Kata Kunci

Pelayanan Publik; *E-government*; Inovasi *Sabdopalon*.

Abstract

E-government is an effort to create good government management, including the creation of a digital service innovation, namely *Sabdopalon*, in Jombang Regency to improve the quality of services in villages. This article aims to determine the implementation of digital service innovation in *Sabdopalon* village in realizing *e-government* as well as the obstacles in its implementation. To find out, qualitative research methods were used with a descriptive type and data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The analysis in this research uses elements of *e-government* success according to the Harvard JFK School of Government, namely *Support*, *Capability*, and *Value*. The research results show that the implementation of *e-government* through *Sabdopalon*'s digital service innovation has not been implemented well. Even though there are legal guarantees from the local government, the infrastructure is not yet supportive enough and outreach is not comprehensive enough. The relationship with human resource capacity is still not optimal, but the budget is sufficient. In terms of value, it is good, that the existence of *Sabdopalon* makes it easier for people to get services, especially village administration correspondence. Obstacles encountered include a lack of human resources who understand IT well, many people do not know about the existence of *Sabdopalon*, and the uneven distribution of the internet network. Based on this, the local village government needs to optimize the implementation of *Sabdopalon* services through comprehensive socialization and provision of *Supporting* infrastructure, as well as equal distribution of the internet network. so that the benefits of *Sabdopalon* services can be felt widely by the community.



DOI: [10.35967/njip.v22i2.574](https://doi.org/10.35967/njip.v22i2.574)

Dikirim: 17 Agustus 2023

Revisi: 18 Desember 2023

Diterima: 30 Desember 2023

© Penulis 2023

Karya ini dilisensikan di bawah
lisensi CC BY-NC-SA 4.0. Untuk
melihat salinan lisensi ini, kunjungi
[http://creativecommons.org/
licenses/by-nc-sa/4.0/](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Keywords*Public Service; E-government; Sabdopalon Innovation.***1. Pendahuluan**

Pelayanan publik menjadi salah satu fungsi pokok pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk selalu berupaya menata pelayanan publik dalam berbagai bidang terlebih kaitannya dengan hal dan kebutuhan masyarakat (Iza dkk., 2022). Pembahasan terkait pelayanan publik tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, maupun pelayanan administrasi (Marande, 2017). Pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan pemerintah (Maryam, 2016). Oleh karenanya pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas untuk menghadirkan pelayanan prima (Haqq & Umiyati, 2022). Selama ini masyarakat sering dihadapkan dengan pelayanan yang belum efektif dan efisien (Rukayat, 2017; Zica & Fanida, 2022). Seperti permasalahan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, serta penyalahgunaan wewenang (Ulfa & Rodiyah, 2021; Utomo, 2022). Salah satu penyebab dari adanya permasalahan tersebut di antaranya karena sistem pemerintahan manual yang cenderung memperlambat proses kinerja dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan pemerintah secara konvensional saat ini dianggap kaku dan kurang efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka kesempatan besar kepada pihak pemerintah dalam menciptakan inovasi guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk terus mengembangkan dan meningkatkan produktivitas, pelayanan, moral, dan kapasitas anggotanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Perkembangan teknologi telah mendorong lahirnya konsep pelayanan publik *e-government* (Gallego-Álvarez dkk., 2010). *E-government* merupakan konsep penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses informasi publik bagi masyarakat (Lenak dkk., 2021; Sari & Winarno, 2012). Konsep *e-government* memungkinkan terciptanya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara daring (*online*) melalui teknologi (Heri dkk., 2021; Rachmatullah & Purwani, 2022). Dengan demikian, pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas (Farida & Lestari, 2021; Klievink dkk., 2017; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Syaputra, 2021), serta memberikan kepuasan kepada masyarakat (Cuadrado-Ballesteros dkk., 2021; Russo dkk., 2014).

E-government menjadi aspek penting dalam upaya menciptakan manajemen pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia (Rachman & Noviyanto, 2017). Teknologi telah memudahkan dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan cara tradisional dalam berinteraksi. Melalui sistem *e-government* menjadikan proses layanan dalam pemerintahan lebih transparan dan efektif. Selain itu, waktu layanan yang dibutuhkan cenderung lebih cepat serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan. Penerapan *e-government* perlu dilakukan secara menyeluruh mengingat beragam kelebihan yang dimilikinya. Mulai dari pemerintah pusat, provinsi, kota dan kabupaten serta birokrasi publik lainnya secara aktif mulai menerapkan dan mengembangkan konsep *e-government* dalam aktivitasnya (Nugraha, 2018). Dengan demikian, perlu dilaksanakan juga pada tingkatan terendah yaitu pemerintah desa mengingat akan manfaat yang didapatkan. Menanggapi perkembangan *e-government* di Indonesia, Pemerintah Kabupaten Jombang bermaksud menciptakan sinergi dalam pelayanan publik melalui penyelenggaraan *e-government* guna mendorong penyelenggaraan sistem pemerintahan yang baik dan benar sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati

Jombang No. 15 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Elektronik dalam Pemerintahan (*E-government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang.

Peraturan bupati tersebut menjelaskan terkait pengaturan dalam penyelenggaraan *e-government* sekaligus sebagai pedoman dalam memanfaatkan teknologi pada pemerintah di wilayah Kabupaten Jombang. Melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD), Pemerintah Kabupaten Jombang menciptakan inovasi layanan *Sabdopalon* (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online*). Inovasi tersebut diciptakan untuk memudahkan masyarakat Jombang dalam mengakses pelayanan desa di Kabupaten Jombang. Beberapa kelebihan layanan melalui *Sabdopalon* diantaranya memberikan pelayanan membuat surat administrasi secara *online*. Pelayanan administrasi secara *online* tentunya lebih mudah dan lebih cepat diakses masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor desa untuk melakukan pengurusan. Selain itu, *Sabdopalon* juga memberikan kesempatan bagi setiap desa untuk menyajikan profil dan mempromosikan potensi desa yang dimilikinya. Dalam penyelenggaraannya, inovasi *Sabdopalon* akan diterapkan di seluruh desa di Kabupaten Jombang.

Keberhasilan penerapan *e-government* pada lembaga pemerintah memerlukan adanya perencanaan yang matang dan optimal dan sejalan dengan visi serta misi dari pemerintah desa. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 menjelaskan bahwa untuk dapat menerapkan konsep *e-government* setidaknya terdapat beberapa tahapan di antaranya tahap persiapan, tahap pematangan, dan tahap pemantapan, serta tahap pemanfaatan. Dalam tulisan Mansur dan Kasmawi (2017) menjelaskan beberapa faktor yang menjadi penentu dalam penyelenggaraan *e-government* pada pelayanan administrasi desa di antaranya SDM, kelembagaan, layanan teknologi, anggaran, infrastruktur, dan standar layanan administrasi pedesaan. Berdasarkan penjelasan di atas, menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Melalui Inovasi Layanan Digital Desa "*Sabdopalon*" Di Kabupaten Jombang. Penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis teknologi telah banyak dilakukan di Indonesia. Penelitian oleh Satriyo dkk. (2021) yang terfokus untuk mengetahui implementasi aplikasi Pangkas sebagai upaya Pemerintah Kota Tangerang dalam mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakatnya. Berbeda dengan penelitian ini yang terfokus terhadap inovasi layanan digital *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang.

Selanjutnya penelitian oleh (Karim dkk., 2020) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan e-servis terhadap kepuasan masyarakat di era digitalisasi di Kota Jambi dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Sedangkan dalam penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian serupa oleh (Patricia dkk., 2023) dengan fokus penelitian untuk mengetahui penerapan *Sabdopalon* sebagai salah satu inovasi layanan digital. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan Teori Charles O Jones (1996), yang menjelaskan terdapat tiga hal yang perlu menjadi perhatian dalam melaksanakan suatu program atau kebijakan. Tiga hal tersebut di antaranya organisasi, interpretasi, dan penerapan. Keterbatasan dalam penelitian sebelumnya adalah belum terintegrasinya konsep *e-governance* sebagai objek yang diteliti. Dalam penelitian tersebut *e-governance* hanya digunakan sebagai konsep semata sedangkan dalam penelitian kali ini menggunakan teori keberhasilan implementasi *e-government* oleh Harvard JFK School of Government. Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan mengkaji implementasi *e-government* melalui layanan digital *Sabdopalon* beserta hambatan dalam implementasinya.

2. Metode

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan mendapatkan pemahaman dari beragam fenomena manusia atau sosial secara menyeluruh dan kompleks yang hasilnya berupa kata-kata yang didapat dari penjelasan sumber informan, serta dilakukan secara alamiah (Fadli, 2021). Sedangkan jenis penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian yang di dalamnya mencakup proses penyelidikan kejadian, fenomena atau peristiwa dalam kehidupan individu atau kelompok, kemudian peneliti menceritakan kembali dalam kronologi deskriptif (Kusumastuti & Khoiron, 2019) secara sistematis, faktual, dan akurat (Moelong, 2001). Secara umum penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendefinisikan serta memerinci data sesuai dengan situasi, sikap, dan pandangan yang sedang terjadi dalam suatu masyarakat. Sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer didapatkan peneliti secara langsung dari sumber pertama di mana objek penelitian dilakukan (Saat & Mania, 2020), yaitu di kantor DPMD Kabupaten Jombang. Untuk sumber data sekunder didapat dari hasil penelitian dan publikasi tulisan (Sugiyono, 2018), di antaranya jurnal, undang-undang, buku, dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu penerapan *Sabdopalon*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan terpilih yang mengetahui dan memahami terkait inovasi *Sabdopalon*, di antaranya: 1) Kepala Dinas dan staf DPMD Kabupaten Jombang, 2) Perangkat Desa Mojotrisno selaku operator *Sabdopalon*, 3) masyarakat Mojotrisno sebagai pengguna layanan *Sabdopalon*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan empat proses dalam teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman di antaranya mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan atau verifikasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Inovasi Layanan Digital Desa *Sabdopalon*

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, mendorong pemerintah untuk menciptakan inovasi guna meningkatkan pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling nyata. Masyarakat dapat menilai secara langsung terkait kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh karenanya, kualitas pelayanan publik menjadi hal mendasar yang harus selalu ditingkatkan (Prabowo dkk., 2022). Secara bersamaan, perubahan yang cepat dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi memberi peluang baru bagi pemerintah dalam mencapai efisiensi dan efektivitas kinerjanya. Seluruh pemerintahan, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu inovasi dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik. Inovasi layanan merupakan salah satu istilah dalam layanan yang beragam, merujuk pada pengenalan layanan baru atau peningkatan yang dilakukan secara bertahap (Tseng dkk., 2018). Inovasi layanan publik merupakan terobosan baru dalam sektor pelayanan publik, berupa ide/gagasan kreatif orisinal maupun hasil modifikasi/adaptasi yang mampu memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Prabowo dkk., 2022).

Kaitannya dengan inovasi layanan publik, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Jombang menciptakan sebuah inovasi layanan digital *Sabdopalon* yang diperuntukkan bagi seluruh desa di Kabupaten Jombang melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Jombang Nomor: 188/1569/415.33/2019 tentang Penetapan Inovasi *Sabdopalon*. Jombang menjadi salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari 21 kecamatan dan 302 desa serta 4 kelurahan. Wilayah jombang dibatasi oleh

beberapa kabupaten di antaranya bagian Utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Lamongan. Bagian Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang. Dan bagian Barat berbatasan dengan Nganjuk, serta bagian Timur berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto. Luas wilayah Kabupaten Jombang mencapai 1.159,50 km² dengan Kepadatan penduduk mencapai 1.152 jiwa/km² pada tahun 2022. Inovasi *Sabdopalon* menjadi bagian dari upaya pemerintah Kabupaten Jombang untuk membantu pemerintahan desa dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan menjadi lebih efektif serta efisien (Patricia dkk., 2023).

Adanya inovasi layanan *Sabdopalon* masyarakat tidak perlu lagi mengantre dengan pemohon lain sehingga dapat menghemat waktu dalam pemrosesannya. Layanan *Sabdopalon* dapat diakses melalui *smartphone* Android secara *online* di mana pun dan kapan pun secara mandiri oleh masyarakat. *Sabdopalon* dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi baru terhadap tantangan di era Society 5.0 dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi digital untuk memudahkan urusannya. Sedikit banyaknya, Inovasi *Sabdopalon* mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jombang khususnya tingkat pemerintah desa menjadi lebih baik dengan memperhatikan aspek penting yakni masyarakat. Sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk melakukan berbagai kepengurusan, tetapi sekarang bisa mengakses layanan dengan mudah, di mana pun, dan kapan pun melalui *Sabdopalon*. Selain mempermudah dalam melakukan pelayanan persuratan administrasi, inovasi *Sabdopalon* juga memberikan ruang mandiri tiap desa dalam menyajikan profil desa dengan karakter masing-masing beserta potensi yang dimiliki sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 1. Tampilan Beranda *Sabdopalon*

Inovasi *Sabdopalon* menggunakan sistem integrasi berbasis data kependudukan yang bersumber dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) serta Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Kabupaten Jombang. Data tersebut nantinya akan digunakan dalam pembuatan surat administrasi sehingga masyarakat hanya cukup memasukkan NIK maka data kependudukan yang lain akan otomatis terisi sendiri oleh sistem. Dalam beberapa menit surat sudah jadi dan dapat dicetak. Adapun alur dalam mengakses menggunakan inovasi layanan *Sabdopalon* dimulai dengan mengakses layanan melalui <https://Sabdopalon2.jombangkab.go.id/>. Kemudian masyarakat akan disajikan dengan daftar 21 kecamatan beserta daftar desa di Kabupaten Jombang. Masyarakat dapat memilih wilayah kecamatan dan desa yang menjadi wilayah domisilinya. Masyarakat tidak perlu *login* dalam mengakses layanan sehingga memudahkan dalam mengaksesnya. Sistem dalam *Sabdopalon* juga terintegrasi dengan data Kesejahteraan Sosial sehingga setiap desa dapat mengetahui sampai ke titik lokasi sampai data rumah-rumah yang tidak layak dan sebagainya. Dengan demikian baik desa, kecamatan maupun kabupaten bisa

menargetkan penanganan permasalahan-permasalahan tersebut. Berikut beberapa fitur utama dalam *Sabdopalon*, di antaranya:

- a. **Dashboard**, merupakan tampilan awal ketika proses *login* berhasil, fitur ini digunakan untuk melihat layanan surat desa yang telah tercatat oleh sistem
- b. **Profil**, di dalamnya memuat keadaan atau gambaran dari diri pendaftar yang berupa data diri dan informasi mengenai diri pendaftar/masyarakat. Masyarakat dapat mengedit sesuai dengan data yang diperlukan seperti: nama orang tua, pekerjaan, pendidikan terakhir, agama, dll.
- c. **Layanan Surat Desa**, fitur ini membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan umum yang telah disediakan pemerintah desa.
- d. **Layanan Administrasi Penduduk**, merupakan fitur yang disediakan oleh pemerintah yang diperuntukkan untuk mengelola layanan administrasi penduduk seperti pembuatan KK, akta kelahiran, dan lain-lain.

3.2. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Melalui Inovasi Layanan Digital Desa *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang

Teknologi telah memudahkan dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan cara tradisional dalam berinteraksi. Perkembangan teknologi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. *E-government* memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik tanpa harus bertatap muka sehingga pelayanan yang diberikan lebih efisien dan meminimalisir praktik maladministrasi dalam pelayanan publik (Holle, 2011). Penggunaan teknologi menjadikan pelaksanaan pelayanan publik lebih fleksibel dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta pihak pemerintah. Melalui sistem *e-government* menjadikan proses layanan yang diberikan pemerintahan menjadi lebih efektif dan terbuka. Selain itu, waktu yang dibutuhkan dalam proses layanan juga menjadi lebih singkat serta menjamin kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan. Keberhasilan implementasi *e-government* dalam lembaga pemerintah memerlukan adanya perencanaan yang optimal. Berdasarkan hasil penelitian Harvard JFK School of Government, terdapat tiga unsur yang menentukan keberhasilan dalam menerapkan *e-government* pada aspek publik yaitu dukungan atau *Support*, Kapasitas atau *Capacity*, dan Nilai atau *Value* (Indrajit, 2006). Berdasarkan hasil penelitian, berikut analisis terkait penerapan inovasi layanan digital *Sabdopalon* yang diintegrasikan dengan teori keberhasilan implementasi *e-government* Harvard JFK School of Government.

3.2.1. Dukungan (*Support*)

Kesuksesan dalam menerapkan *e-government* melalui inovasi layanan digital *Sabdopalon* di wilayah Kabupaten Jombang setidaknya memerlukan adanya dukungan dari beberapa aspek. Dukungan yang dimaksud berupa *political will* (kemauan politik) dari pejabat atau pemerintah publik terhadap konsep *e-government* untuk dapat diterapkan dan terlaksana dengan baik. Tanpa dukungan pemerintah atau pejabat publik tentu berdampak pada berbagai sulitnya berbagai upaya pembangunan serta penerapan konsep *e-government* dikarenakan budaya manajemen dan model birokrasi yang cenderung “*Top Down*.” Dengan demikian, konsep *e-government* akan berjalan efektif apabila dimulai dari pada tingkat tertinggi dan lanjut pada tingkat di bawahnya.

A. *Political Will* (Kemauan Politik)

Bentuk dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam penerapan *Sabdopalon* yaitu dengan memberikan himbuan kepada seluruh kepala desa di Kabupaten Jombang untuk mulai menjalankan pelayanan melalui inovasi *Sabdopalon*. Penerapan *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang tentu tidak dapat

terselenggara tanpa adanya dukungan dari pemerintah sebagai pemimpin dan pengendali setiap kebijakan maupun program. Sejalan dengan pendapat Hendri Mitzberg dalam [Thoha \(2007\)](#), sebagai pemimpin berperan untuk melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan menjalankan fungsi-fungsi pokoknya yaitu memimpin, memotivasi, mengembangkan dan mengendalikan. Dalam hal ini, pihak DPMD yang telah memotori pengembangan *Sabdopalon* menjelaskan, keseluruhan desa telah diberikan ruang dalam sistem *Sabdopalon*. Pihak desa hanya tinggal mengatur dan menjalankan serta mempersiapkan operator yang cakap teknologi. Selanjutnya dukungan berupa dasar hukum yang kuat dalam implementasi *Sabdopalon* sebagai salah satu wujud pengembangan *E-government*, di antaranya:

- a. Inpres Nomor 3 Tahun 2003, memberikan titah kepada seluruh pemerintah pusat dan daerah untuk menerapkan *e-government* guna menciptakan tata pemerintahan yang bersih, transparan, dan efektif.
- b. UU No. 6 Tahun 2014 mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk mengembangkan Sistem Informasi Desa dan pembangunan perdesaan. Salah satu upaya dalam mewujudkan amanat tersebut yaitu melalui penerapan *E-government*. Dalam sistem pengendalian pemerintahan, desa menjadi lembaga administratif terkecil yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karenanya, desa perlu diberikan pendampingan untuk mampu berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi serta mampu dalam mengelola kependudukan desa dengan baik ([Asyikin dkk., 2015](#)).
- c. Selanjutnya PP Nomor 82 Tahun 2012 turut memperkuat relevansi dan kebutuhan untuk beradaptasi, serta penguatan di sektor pemerintah dan birokrasi terhadap perkembangan teknologi.
- d. Pemerintah Kabupaten Jombang menetapkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 15 Tahun 2021 sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mewujudkan prinsip *good governance* dalam pemerintahan di wilayah Kabupaten Jombang melalui sistem pemerintah berbasis elektronik.

Berdasarkan beberapa regulasi tersebut, pemerintah Kabupaten Jombang menciptakan sebuah inovasi layanan digital *Sabdopalon* yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala DPMD Kabupaten Jombang Nomor: 188/1569/415.33/2019 tentang Penetapan Inovasi *Sabdopalon*. Selain itu, dukungan pemerintah Kabupaten Jombang juga terlihat pada dukungan dari Disdukcapil Kabupaten Jombang dalam penyediaan *database* penduduk. Dukungan selanjutnya dari Diskominfo dalam penyediaan infrastruktur yaitu jaringan internet. Sampai saat ini, Pihak DPMD masih terus mengembangkan sistem dari *Sabdopalon* guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Implementasi inovasi *Sabdopalon* dari aspek *political will* (kemauan politik) sudah terlaksana. Kemauan dan keseriusan pemerintah dalam penerapan *Sabdopalon* ini dibuktikan adanya kesepakatan dalam menerapkan kerangka *e-government* melalui inovasi *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang yang tentu relevan dengan beberapa regulasi di Indonesia, serta dukungan dari beberapa *stakeholder* lainnya.

B. Infrastruktur

Infrastruktur berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penerapan *Sabdopalon* berupa komputer dan jaringan internet. Dalam penerapan dan pengembangan *E-government*, perlu didukung oleh teknologi yang andal dan memadai pada setiap unit kerja, mulai dari pengalaman menggunakan komputer, banyaknya komputer yang tersedia, dan ketersediaan jaringan internet serta server ([Habibullah, 2010](#)). Keberhasilan penerapan *Sabdopalon* dalam memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat tidak terlepas dari dukungan akses internet. Diskominfo Kabupaten Jombang berperan penting dalam menyiapkan

sarana dan prasarana akses internet sebagai kebutuhan utama. Infrastruktur dinilai menjadi salah satu prioritas utama dalam pengembangan *e-government* (Herlambang dkk., 2019). Infrastruktur yang kurang memadai menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemanfaatan *e-government* (Cantaka & Komalasari, 2021).

Berdasarkan temuan di lapangan, Desa Mojotrisno sudah memanfaatkan jaringan internet yang berasal dari Diskominfo. Akan tetapi, jaringannya kurang stabil sehingga mengharuskan untuk memasang jaringan internet (di luar Diskominfo). Untuk fasilitas pendukung lainnya berupa komputer berjumlah 3 unit, laptop yang berjumlah 8 unit, dan printer. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Desa Mojotrisno, jumlah tersebut terbilang cukup untuk tingkat pemerintah desa. Selain itu, pihak desa bisa mengajukan mesin Anjungan Digital Desa (ADD) melalui anggaran dana desa APBDDes. Masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* bisa mengakses layanan *Sabdopalon* ini melalui mesin ADD tersebut dengan datang ke kantor desa. Namun berdasarkan temuan di lapangan, belum semua desa mempunyai mesin ADD misalnya Desa Mojotrisno Kecamatan Mojoagung, yang meskipun ditunjuk sebagai desa percontohan penerapan *Sabdopalon*, karena keterbatasan jumlah anggaran, sampai saat ini masih belum menganggarkan untuk mesin ADD.

C. Sosialisasi dan Kontinuitas

Penyebaran informasi mengenai layanan digital *Sabdopalon* telah dilakukan oleh pihak DPMD secara bertahap yang dilakukan melalui sosialisasi. Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2006), sosialisasi konsep *e-government* perlu dilakukan secara merata, menyeluruh, dan kontinu guna mendukung suksesnya penerapan *e-government* di suatu daerah. Perlunya sosialisasi adalah agar pemerintah maupun masyarakat dapat mengetahui tentang adanya penerapan *e-government* tersebut. Adapun bentuk sosialisasi tersebut di antaranya mengadakan pertemuan dengan kepala desa, melalui *website* pemerintah Kabupaten Jombang. Akan tetapi berdasarkan temuan di lapangan, pihak Desa Mojotrisno selaku operator dalam penerapan inovasi *Sabdopalon* belum melakukan sosialisasi secara menyeluruh. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait inovasi *Sabdopalon*.

Terkait kontinuitas, sistem *Sabdopalon* akan terus dikembangkan dalam penerapannya. Kontinuitas menunjukkan keberlanjutan dalam penerapan layanan *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang, yang mencakup perencanaan pengembangan inovasi layanan *Sabdopalon* ke depannya. Sampai saat ini masih ada 10 desa dari 306 desa, yang ditunjuk sebagai desa percontohan sebagaimana Desa Mojotrisno Kecamatan Mojoagung. Jumlah tersebut tentunya akan terus mengalami penambahan seiring dengan sosialisasi dan pendampingan terkait inovasi *Sabdopalon* yang dilakukan. Dapat disimpulkan dari segi aspek sosialisasi dan kontinuitas dalam penerapan *e-government* melalui *Sabdopalon* telah terpenuhi. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan dengan para kepala desa yang ditunjuk sebagai desa percontohan. Harapannya, setelah adanya sosialisasi tersebut, ilmu yang didapat bisa disebarluaskan baik kepada perangkat lain, juga kepada masyarakat didesa yang bersangkutan. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait adanya inovasi layanan *Sabdopalon* ini, hal tersebut menunjukkan kurangnya intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah setempat.

3.2.2. Kapasitas (*Capacity*)

Maksud dari unsur Kapasitas (*Capacity*) adalah kemampuan pemerintah dalam mewujudkan dan menerapkan konsep *E-government*. Berikut indikator yang

berhubungan dengan unsur ini, di antaranya tersedianya sumber daya yang cukup dan memadai, tersedianya teknologi informasi yang menjadi bagian dari kunci keberhasilan dalam mewujudkan *E-government*, dan Sumber daya manusia yang berkompeten terhadap perkembangan teknologi sesuai dengan kebutuhan dalam penerapan *E-government*.

A. Sumber Daya Manusia

Menurut Werther dan Davis sumber daya manusia mencakup pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi (Sutrisno, 2017). Kaitannya dalam penerapan *Sabdopalon* ini yaitu kemampuan perangkat desa dalam mengelola *Sabdopalon* dan juga masyarakat. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, sumber daya yang tersedia di pemerintah Desa Mojotrisno terdiri dari 6 perangkat, di antaranya dalam [Tabel 1](#).

Tabel 1. Perangkat Desa Mojotrisno

Nama Bagian	Keterangan
Nanang Sugiarto	Kepala Desa
Miftachul Chakim	Sekretaris Desa
Isro'aini Rosyidah	Kaur Keuangan
Kariono	Kasi Kesra dan Pelayanan
Lina Nur Azizah	Kasi Pemerintahan
Siti Nurza Idah	Kaur Umum dan Perencanaan

Sumber daya manusia pada pemerintah desa Mojotrisno di atas dinilai tidak mendukung terselenggaranya layanan melalui *Sabdopalon* dengan baik. Secara kuantitas sumber daya manusia pemerintah desa Mojotrisno sangat terbatas.

Temuan penelitian di lapangan, ada beberapa staf atau perangkat yang merangkap tugas misalnya Kasi Pemerintahan yang juga merangkap sebagai humas. Keseluruhan perangkat di Desa Mojotrisno sudah mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan jaringan internet. Akan tetapi di Desa Mojotrisno belum ada SDM yang sangat memahami IT. Sejak era digital, manajemen dalam sumber daya manusia juga mengalami banyak perubahan yang signifikan mulai dari cara merekrut, melatih, dan memotivasi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, bukan hanya tentang memahami teknologi, tetapi juga memahami bagaimana teknologi yang ada dapat membantu dalam manajemen sumber daya manusia ([Sudiantini dkk., 2023](#)). Sebagai upaya meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia, dilakukan melalui kegiatan Bimbingan Teknis terkait *Sabdopalon* oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa Kabupaten Jombang yang diikuti oleh sekretaris dari 10 desa beserta 2 masyarakat per desa yang ditunjuk. Melalui bimbingan teknis tersebut, ilmu yang didapat agar dibagikan kepada sumber daya manusia atau perangkat lain yang ada pada desa tersebut.

Berdasarkan uraian hasil di atas, sumber daya manusia yang tersedia dalam penerapan *Sabdopalon* dari segi kuantitas sangat terbatas bahkan ada beberapa perangkat yang merangkap tugas dan fungsi di luar jabatannya. Perlu adanya penambahan yang memahami dengan baik terkait IT. Namun dari segi kualitas, seluruh staf atau perangkat telah mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan jaringan internet. Dengan kemampuan minimal tersebut, menjadi bekal dalam pelayanan melalui *Sabdopalon*.

B. Anggaran

Anggaran menjadi salah satu hal yang penting dalam mengadakan sumber daya lain seperti infrastruktur dan mempersiapkan pegawai desa dalam menciptakan sumber

daya manusia yang cakap teknologi. Semua biaya terkait pelaksanaan *Sabdopalon* telah dianggarkan melalui APBDes. Untuk biaya operasional terbilang cukup, akan tetapi untuk alokasi biaya pengadaan pembaruan infrastruktur teknologi seperti mesin ADD belum mencukupi. Desa Mojotrisno sebagai salah satu pihak yang menjalankan dan mengoperasikan inovasi *Sabdopalon*, menganggarkan sebesar 300.000,- per bulan untuk menggaji petugas operator *Sabdopalon* yang di rekrut dari karang taruna. Hal tersebut dilakukan karena keterbatasan petugas sehingga memerlukan petugas bantuan. Anggaran gaji operator *Sabdopalon* tersebut masuk ke dalam alokasi dana Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Berikut rincian anggaran dana Pemerintah Desa Mojotrisno selama tiga tahun terakhir terlihat pada [Tabel 2](#).

Tabel 2. APBDes Mojotrisno Tiga Tahun Terakhir

No.	Alokasi Dana	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Penyelenggaraan Pemerintah Desa	448.079.653,17	482.360.549,17	619.252.947,17
2	Pelaksanaan Pembangunan Desa	546.006.100	779.572.600	567.910.000
3	Pembinaan Masyarakat	72.797.800	36.029.000	118.318.700
4	Pemberdayaan Masyarakat	46.500.000	169.980.400	276.004.000
5	Penanggulangan Bencana, Darurat, dan Mendesak Desa	364.725.000	355.200.000	158.900.000

Sumber: APBDes Mojotrisno. Data diolah. (2023)

Berdasarkan [Tabel 2](#) terlihat adanya tren anggaran untuk alokasi Penyelenggaraan Pemerintah Desa yang selalu naik dari tahun ke tahun. Kenaikan signifikan terjadi ditahun 2022 ke 2023, setelah adanya penerapan inovasi *Sabdopalon* yang memerlukan anggaran berupa gaji operator. Hal tersebut merupakan salah satu keseriusan pemerintah Desa Mojotrisno dalam menerapkan *e-government* melalui *Sabdopalon*.

3.2.3. Nilai (*Value*)

Suatu kebijakan yang dilaksanakan tentu tidak lekang dari manfaat yang diperoleh. Begitu pun dengan penerapan layanan digital *Sabdopalon*, di mana masyarakat menjadi penentu besar tidaknya kebermanfaatannya dari layanan melalui *Sabdopalon* karena perannya sebagai penerima layanan dan manfaatnya. Dalam hal ini pemerintah perlu teliti dalam memilih jenis *e-government* untuk dikembangkan sehingga manfaat dapat dirasakan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat merupakan pihak yang paling tahu terkait apa saja yang mereka butuhkan sebagai pengguna pelayanan dan mengerti bagaimana kualitas suatu pelayanan ([Maani, 2012](#)). Kaitannya dengan pengembangan dan peneraan dari inovasi *Sabdopalon*, pemerintah Kabupaten Jombang telah merencanakan dengan matang sebelum dikembangkannya inovasi layanan digital *Sabdopalon*. Setelah adanya ide atau gagasan inovasi *Sabdopalon*, kepala DPMD Kabupaten Jombang mengadakan rapat yang bertujuan untuk membahas tentang Update *Sabdopalon* (dalam surat undangan nomor 005/147/415.33/2022). Rapat tersebut dihadiri oleh Bappeda, Kominfo, Inspektorat, dan TA. TPP (Tenaga Pendamping Profesional) Kabupaten Jombang.

Inovasi *Sabdopalon* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam hal persuratan administrasi desa. Selain itu, juga memberikan peluang bagi pemerintah desa untuk dapat meningkatkan transparansi kaitannya dalam mewujudkan prinsip *good governance*. Manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna *Sabdopalon* antara lain, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan

persuratan administrasi tanpa harus langsung mendatangi kantor desa. Lebih lanjut masyarakat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi tentang pemerintah desa dan kinerjanya melalui *Sabdopalon*, sehingga masyarakat dapat mengontrol kinerja pemerintah. Selain itu, layanan *Sabdopalon* juga menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat desa melalui informasi kontak yang tersedia. Akan tetapi berdasarkan temuan di lapangan, belum semua masyarakat Mojotrisno dapat merasakan dan menerima manfaat tersebut dikarenakan beberapa kendala di antaranya ketidaktahuan tentang inovasi pelayanan *Sabdopalon* dan kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan DPMD khususnya pihak pemerintah desa Mojotrisno.

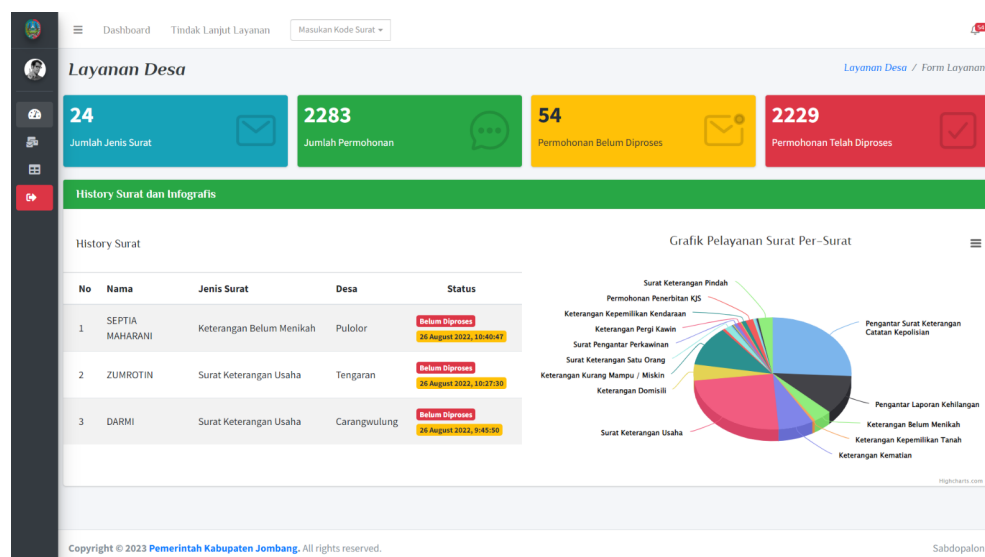
3.3. Hambatan dalam Penerapan Inovasi Layanan Digital Desa *Sabdopalon*

Secara umum, pelaksanaan dalam suatu pelayanan publik berbasis *E-government*, tentu akan menemui beberapa kendala. Baik kendala yang dirasakan oleh pihak penyelenggara maupun masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan publik. Sebagaimana dalam penerapan layanan digital *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang juga mengalami beberapa kendala, antara lain:

3.3.1. Sumber Daya

Terbatasnya sumber daya manusia sebagai operator layanan *Sabdopalon* di beberapa desa berakibat pada lamanya proses layanan. Beberapa perangkat desa di Kabupaten Jombang belum mampu menguasai dan memahami teknologi dengan baik dan belum maksimal salah satunya di Desa Mojotrisno. Pemerintahan pada tingkat desa memang memerlukan perhatian lebih akan penguasaan dalam bidang teknologi (Widarma & Yasin S, 2021). Selanjutnya, kendala dari masyarakat yaitu masyarakat yang belum sepenuhnya melek teknologi ataupun internet. Perkembangan teknologi menuntut berbagai pihak untuk dapat beradaptasi secara cepat (Saripudin, 2015). Keahlian dan kecakapan terhadap teknologi, semakin diperlukan seiring dengan banyaknya akses publik yang telah beralih menggunakan teknologi. Berdasarkan temuan penelitian, masih ada masyarakat yang belum memiliki gadget atau *smartphone*. Tentu hal tersebut berpengaruh terhadap penerapan inovasi layanan digital *Sabdopalon* secara optimal. Layanan *Sabdopalon* lebih banyak diakses daerah perkotaan. Sebagian besar berasal dari generasi muda yang cenderung lebih peduli terhadap peradaban teknologi. masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan mengalami beberapa kendala dalam mengoperasikan *Sabdopalon*.

Terlihat dalam data tahun 2022. Terhitung sejak launching hingga per bulan Agustus terdapat sekitar 2.283 penduduk yang telah melakukan pelayanan melalui



Gambar 2. Riwayat Permohonan Surat dan Infografik

Sabdopalon. Jumlah penduduk Kabupaten Jombang sebanyak 1.318.061 berdasarkan sensus 2020. Hal tersebut berarti hanya sekitar 0,17% yang telah menggunakan layanan *Sabdopalon*. Sebagaimana pada [Gambar 2](#).

Belum semua masyarakat Kabupaten Jombang menggunakan layanan *Sabdopalon*. Banyak dari masyarakat yang belum mengetahui terkait inovasi layanan *Sabdopalon*. Sehingga masyarakat lebih suka datang langsung ke kantor desa guna mendapatkan proses pelayanan. Hal tersebut tentu tidak sejalan dengan salah satu tujuan *E-government*, yaitu menyederhanakan pelayanan dengan memangkas jenjang birokrasi pemerintah ([Dawei, 2002](#)). Sejauh ini masih terdapat sekitar 10 desa dari 301 Desa dan 5 Kelurahan di Kabupaten Jombang yang telah mengaktifkan penggunaan layanan digital *Sabdopalon* dalam pelayanannya. Ketidaktahuan masyarakat tersebut juga disebabkan oleh kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa setempat. Belum ada sosialisasi secara langsung yang mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat terkait inovasi layanan *Sabdopalon* ini.

3.3.2. Jaringan Internet

Permasalahan jaringan internet menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan *Sabdopalon*. Berdasarkan Buku ([Panduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2003](#)), menyebutkan terdapat empat kerangka arsitektur utama dalam menerapkan *E-government*, salah satu di antaranya yaitu tersedianya akses jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik. Apabila terjadi hambatan dalam akses jaringan internet tentu menjadi penghambat dalam prosesnya. Sejalan dengan hal tersebut, inovasi layanan digital merupakan salah satu bentuk *E-government*. Oleh karenanya, jika terdapat gangguan jaringan internet maka pelayanan melalui *Sabdopalon* tidak bisa dilakukan sehingga memperlambat dalam proses pelayanan. Selain itu, akses jaringan internet di Kabupaten Jombang belum sepenuhnya merata dan belum menjangkau hingga pelosok-pelosok desa di Kabupaten Jombang. Berdasarkan data BPS Kabupaten Jombang tahun 2022 menunjukkan, terdapat 106 desa dari 306 desa di Kabupaten Jombang atau sebesar 34,64% belum terlayani oleh layanan internet, sehingga diperlukan upaya agar menjangkau desa-desa untuk mewujudkan pemerataan akses layanan internet.

4. Kesimpulan

Dalam penerapan Inovasi layanan digital desa *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan indikator keberhasilan implementasi *e-government* menurut Harvard JFK School of Government sebagai berikut:

- a. *Support* (dukungan) terhadap penerapan inovasi *Sabdopalon* sudah dikatakan sudah terpenuhi tapi kurang baik. Dukungan tersebut terlihat dari Pemerintah Kabupaten Jombang yang menjamin secara hukum terhadap penerapan inovasi *Sabdopalon*, penyediaan infrastruktur, dan sosialisasi atau penyebaran informasi terkait inovasi *Sabdopalon* kepada masyarakat dan desa. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi *Sabdopalon*.
- b. *Capacity* atau Kapasitas di nilai sudah cukup baik, tersedianya sumber daya manusia yaitu operator telah dibekali dengan ilmu dan skill dari pendampingan dan pelatihan yang dilakukan DPMD. Kemudian terkait sumber daya finansial (anggaran) yang disediakan dalam penerapan inovasi *Sabdopalon* sudah memadai berupa APBDes.

c. *Value* atau manfaat adanya inovasi *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang sudah dirasakan baik bagi pihak pemerintah maupun masyarakat yakni semakin memudahkan dalam kepengurusan persuratan administrasi desa, dan kemudahan mendapatkan informasi, serta lebih transparan dalam penggunaan dana desa. Dengan demikian, melalui penerapan inovasi *Sabdopalon* telah membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam penerapan *Sabdopalon*. Adanya kendala tersebut tentu menjadi penghambat dalam mencapai penerapan yang optimal. Dari segi sumber daya manusia yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi *Sabdopalon* yang tidak terlepas dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa setempat. Selanjutnya dari segi jaringan internet, apabila terdapat gangguan jaringan internet maka layanan melalui *Sabdopalon* tidak bisa dijalankan sehingga memperlambat proses pelayanan. Selain itu kendala pada jaringan internet yaitu masih belum meratanya akses jaringan internet di kabupaten Jombang terlebih pada pelosok-pelosok desa. Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh dari pemerintah desa setempat guna mengoptimalkan penerapan *e-government* melalui inovasi layanan *Sabdopalon*. selain itu juga perlu dilakukan pemerataan jaringan internet agar seluruh masyarakat dapat merasakan kemanfaatan dari inovasi *Sabdopalon*.

Referensi

- Asyikin, A. N., Fitri, R., & N, A. S. B. (2015). Pengukuran Tingkat Kesiapan Kantor Pemerintahan Desa dalam Penerapan Masterplan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Perkantoran Desa Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1. *Jurnal Poros Teknik*, 7(2), 54–105. <https://doi.org/10.31961/porosteknik.v7i2.215>
- Cantaka, M. A., & Komalasari, D. (2021). Kota Palembang dengan Metode Development Network Life Cycle. *Prosiding Semhavok*, 1–6.
- Cuadrado-Ballesteros, B., Santis, S., & Bisogno, M. (2021). Public-sector Financial Management and E-government: The Role Played by Accounting Systems. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 605–619. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1868506>
- Dawei, L. (2002). *Models on Web Based Information Gap between E-government and Citizens*, ISECS international colloquium on computing, communication, control and management. IEEE Computer Society.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Gallego-Álvarez, I., Rodríguez-Domínguez, L., & García-Sánchez, I. M. (2010). Are determining factors of municipal E-government common to a worldwide municipal view? An intra-country comparison. *Government Information Quarterly*, 27(4), 423–430. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.12.011>
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember*, 23(c), 187–195.
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). *Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya*. 1(2), 22–28.
- Heri, H., Sandika, F., Apriliani, F., Ramadhan, G., & Adilah, H. (2021). Revolusi Industri 5.0 dalam Perspektif Ekologi Administrasi Desa. *Neo Politea*, 2(1), 35–45. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v2i1.291>
- Herlambang, A. D., Saputra, M. C., & Fadhlurrahman, R. (2019). Evaluasi Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi, dan Perencanaan E-Government di Pemerintahan Kota Batu. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(6), 585. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2019661322>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. In *APTIKOM*.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1), 88–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jch.v7i1.21371>

- Karim, N., Hendriyadi, & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Klievink, B., Romijn, B. J., Cunningham, S., & de Bruijn, H. (2017). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 267–283. <https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP)*.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, volume 1 N(1), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/34301>
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1), 17–30.
- Mansur, M., & Kasmawi, K. (2017). Pengembangan Sistem Database Terpadu Berbasis Web untuk Penyediaan Layanan Informasi Website Desa. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 73–82. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v3i1.2017.73-82>
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Geangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Panduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah. (2003). Kementerian Komunikasi dan Informasi.
- Patricia, E., Hayat, & Suyeno. (2023). Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 77–89. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12085](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085)
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *PT Remaja Rosdakarya* (Vol. 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Rachman, E. S., & Noviyanto, B. (2017). Pemanfaatan E-Government pada Desa Wonokarto untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi Desa. *Technology Acceptance Model*, 8(1), 45–50.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf
- Russo, C., Ghezzi, C. M., Fiamengo, G., & Benedetti, M. (2014). Benefits Sought by Citizens in Multichannel e-government Payment Services: Evidence from Italy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1261–1276. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.623>
- Saat, S., & Mania, S. (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian* (2 (Edisi R)). Pustaka Almaida. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *JEAM: Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, XI(1), 1–19.
- Saripudin. (2015). The Development of the 21St Century Learning Model Using Web 2.0 Technology. *Jurnal Teknodik*, 19(1), 1–11.
- Satriyo, R. S. B., Kurniawan, B., & R. Asti Aulia. (2021). Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) pada Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *Jurnal Inovasi dan Kreativitas (JIKa)*, 1(2), 126–139. <https://doi.org/10.30656/jika.v1i2.4246>
- Sudiantini, D., Naiwasha, A., Izzati, A., Ayunia, A., Putri, B., & Rindiani, C. (2023). Penggunaan Teknologi pada Manajemen Sumber Daya Manusia di Dalam Era Digital Sekarang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 2(2), 262–269. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i2.1082>
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Raja Grafindo Pustaka.
- Tseng, M. L., Wu, K. J., Chiu, A. S., Lim, M. K., & Tan, K. (2018). Service innovation in sustainable product service systems: Improving performance under linguistic preferences. *International Journal of Production Economics*, 203, 414–425. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.07.020>

- Ulfa, C. R. M., & Rodiyah, I. (2021). Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 15, 1–12. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v15i0.1137>
- Utomo, S. C. (2022). Implementasi Aplikasi Klampid Sebagai Inovasi Disruptif Pelayanan Publik Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6519–6524.
- Widarma, A., & Yasin S, M. (2021). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Data di Desa Bagan Asahan. *Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 1–6.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminder) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>