



IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* BERBASIS APLIKASI SIMPELDESA DALAM SISTEM PELAYANAN DI DESA CIBURUY KECAMATAN PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Agisti Syifa Auliandini¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Berdasarkan hasil riset lapangan yang dilakukan, implementasi desa digital belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan. Masih terdapat hambatan dan masalah dalam proses implementasi tersebut. Masyarakat masih mengandalkan pelayanan manual dengan datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi, padahal seharusnya dapat dilakukan secara online di rumah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-government* berbasis aplikasi simpeldesa dalam sistem pelayanan di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen. Terdapat 4 informan yang terlibat dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan dengan mereduksi kata, menyajikan data, dan menyimpulkan data. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa program yang dibuat sudah memperhatikan faktor internal dan eksternal. Namun, pelaksanaannya masih belum optimal karena hanya memberikan edukasi dan sosialisasi yang tidak langsung kepada masyarakat. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan belum menggunakan aplikasi Simpeldesa dalam melakukan pelayanan. Selain itu, kesadaran diri dari masyarakat juga diperlukan agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan sistem saat ini.

Kata Kunci: Implementasi *E-government*, Sistem Pelayanan, Simpeldesa.

Abstract

*Based on the conducted field research, the implementation of the digital village has not fully achieved its intended goals. There are still obstacles and issues in the implementation process. The community still relies on manual services by visiting the village office to handle administrative matters, whereas these tasks should be done online from home. The research aims to formulate the question of how the implementation of the Simpeldesa *E-government* application-based system can improve the service delivery in Ciburuy Village, Padalarang District, West Bandung*

Regency. The research is based on the theory from the Harvard JFK School of Government. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques used are observation, interviews, and document analysis. The research involves 4 informants. The data analysis techniques involve reducing words, presenting data, and drawing conclusions. Based on the research findings, it is known that the developed program is in line with considering internal and external factors. However, its implementation is still not optimal as it only provides indirect education and socialization to the community. As a result, there are still people who are unaware of and do not use the Simpeldesa application for their services. Additionally, it is necessary for the community to have self-awareness and adapt to the current system's development.

Keywords: *E-government Implementation, Service System, Simpeldesa*

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, cara manusia menyampaikan informasi juga mengalami evolusi. Informasi yang disampaikan tidak hanya sebatas menggambarkan situasi, tetapi juga mencakup aspek-aspek lain yang terkait dengan budaya dan kebutuhan individu. Kemajuan dalam teknologi informasi telah membuka jalan bagi cara hidup baru, mulai dari awal hingga akhir. Teknologi saat ini memegang peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam unit pemerintahan, sebagai langkah dalam menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Untuk mengatasi tantangan globalisasi di era industri 4.0, entitas organisasi perlu menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar tetap kompetitif. *E-government*, atau pemerintahan berbasis digital, merupakan inisiatif pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan kepada masyarakat. Menurut Ganther (dalam Napitulu dkk ,2020:4), e-governtment merupakan optimasi penyedia layanan, partisipasi masyarakat, serta tata kelola pemerintah dengan mentransformasikan antara hubungan internal da eksternal melalui teknologi baru. Tujuan dari *E-government* adalah untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik, efisien, efektif dan memfasilitasi partisipasi masyarakat secara

aktif dalam proses pengambilan keputusan publik. Penerapan *E-government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat diakses melalui media elektronik tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan lebih lanjut, keterbukaan informasi dan integritas dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintahan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Maulani, 2020).

Pemanfaatan teknologi informasi tentu sangat penting, khususnya dalam konteks komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di seluruh wilayah. Teknologi komunikasi dan informasi ini memfasilitasi hubungan komunikasi antara pemerintah dan rakyat menjadi lebih mudah. Ini tentu saja memberikan dampak positif dalam pelaksanaan komunikasi pemerintahan, khususnya dalam penyebaran berbagai program pembangunan dan kebijakan. Di sisi lain, pemerintah dan aparatnya juga mendapatkan keuntungan dalam bentuk umpan balik dari masyarakat kepada pemerintah melalui berbagai cara.

Dalam pelaksanaan *E-government*, pemerintah memiliki potensi untuk membangun berbagai layanan publik seperti aplikasi seluler, situs web, dan pusat layanan telepon untuk memudahkan interaksi publik dengan pemerintah. *E-government* juga memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintah dengan menyediakan server bersama, pelatihan staf, dan pengembangan sistem informasi. Data yang akurat dan terintegrasi dapat membantu pemerintah dalam membuat keputusan yang lebih baik. Secara umum, *E-government* memfasilitasi kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, mengoptimalkan proses pengambilan keputusan, dan mendorong pembentukan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Desa adalah tempat tinggal beberapa individu atau kelompok yang memiliki otoritas sendiri dalam mengelola

urusan rumah tangganya. Desa, yang biasanya kurang familiar dengan sistem berbasis digital, di era digital ini dituntut untuk mengikuti perkembangan terkini. Desa yang menerapkan teknologi digital dalam operasional pemerintahannya dapat disebut sebagai desa digital, yang memiliki peran penting dalam mendorong pembangunan daerah dan meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan desa digital mempunyai sifat yang luas dan menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan, sehingga harus dilaksanakan secara terpadu serta terarah oleh pemerintah, badan usaha, dan masyarakat. Masyarakat memiliki peran yang sangat besar di dalam penyelenggaraan penerapan desa digital demi terwujudnya pemerataan kesejahteraan dengan adanya dukungan penyediaan infrastruktur telekomunikasi dan informasi berupa pelayanan publik. Mewujudkan desa digital perlu adanya kerjasama dengan berbagai pihak, mulai dalam hal pendanaan, pendampingan, literasi digital dan masyarakat, penggunaan dana desa juga mulai diarahkan untuk penerapan teknologi yang bersifat digital.

Desa Ciburuy, yang terletak di Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, telah ditunjuk sebagai salah satu desa digital melalui program smart village. Desa ini tengah berkembang pesat dan tergolong sebagai desa yang cukup besar. Menurut situs *web* resmi Desa Ciburuy, desa ini memiliki luas wilayah 390.85 hektar dan terbagi menjadi empat wilayah, yaitu timur (berbatasan dengan Desa Kertamulya), barat (berbatasan dengan Desa Gunung Masigit), utara (berbatasan dengan Desa Tagog Apu), dan selatan (berbatasan dengan Desa Padalarang). Namun, pelayanan administrasi desa dianggap kurang optimal dan efisien karena kondisi geografis yang luas. Oleh karena itu, pemerintah desa menciptakan inovasi berbasis digital bernama Simpeldesa, yang merupakan aplikasi berbasis *cloud* yang dirancang oleh PT. Telkom Indonesia dalam program *Smart Village Nusantara*.

Simpeldesa bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan memudahkan kinerja bagi Pemerintah Desa. Namun, implementasi digitalisasi desa masih dihadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang desa digital dan pelayanan yang berbasis digital. Meskipun begitu, aplikasi Simpeldesa mencakup berbagai layanan desa, mulai dari pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), hingga berbagai layanan penting lainnya. Bagi masyarakat, aplikasi ini sangat bermanfaat untuk pelayanan publik, tanggap darurat, informasi, dan pembangunan masyarakat melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

Namun, kehadiran aplikasi Simpeldesa juga menimbulkan sejumlah permasalahan. Hasil pra riset menunjukkan bahwa implementasi kebijakan desa digital belum sepenuhnya berjalan sesuai tujuan, dengan masih terdapat hambatan dalam proses implementasi. Beberapa masalah yang ditemukan adalah masyarakat masih menggunakan pelayanan manual dan belum sepenuhnya memahami konsep desa digital. Hambatan yang terjadi atas kehadiran Simpeldesa ini seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang desa digital dan pelayanan yang berbasis digital. SimpelDesa adalah sebuah aplikasi yang mempermudah pemerintah desa dalam menyebarkan informasi, memantau kegiatan sosial, dan menghubungkan kegiatan ekonomi. Namun, rendahnya jumlah pengguna yang hanya mencapai 2.015 dari total penduduk sebanyak 17.646 jiwa. Data dari dashboard SimpelDesa Desa Ciburuy menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum menggunakan atau mengakses aplikasi tersebut.

Penting untuk meneliti permasalahan digitalisasi desa karena memiliki banyak manfaat dalam memberikan layanan berkualitas kepada stakeholder seperti masyarakat, industri, dan pemerintah desa. Desa Ciburuy merupakan salah satu desa percontohan program desa digital atau smart village di Kecamatan Padalarang,

Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, masih terdapat kendala dalam proses implementasi, seperti adanya persyaratan pembuatan surat yang ditolak. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi implementasi digitalisasi desa dengan lebih baik. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai bagaimana Implementasi *E- government* Berbasis Aplikasi Simpeldesa Dalam Sistem Pelayanan Di Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan untuk menganalisis serta meneliti secara mendalam fenomena mengenai Implementasi *E-government* Berbasis Aplikasi Simpeldesa Dalam Sistem Pelayanan Di Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Penelitian dilaksanakan di Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Lokasi penelitian terletak di Jl. Raya Ciburuy- Padalarang No.282. Penelitian dimulai dari Bulan April 2023 sampai dengan September 2023.

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan salah satu cara dalam meneliti atau menelaah suatu permasalahan dengan menggambarkan serta menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi berdasar pada sebuah fakta yang nyata, sehingga menghasilkan sebuah data yang bersifat deskriptif yaitu berupa kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati atau diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen penelitian utama yang menjadi faktor keberhasilan dalam penelitian beserta instrumen teknisnya adalah pedoman wawancara, foto, rekaman suara, serta alat bantu atau perangkat penelitian untuk pengumpulan data, meliputi: Laptop, Camera Digitas, Flash Disk. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, studi pustaka,

observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan yang terlibat dalam pengumpulan data diantaranya Kepala Desa Ciburuy, Kasi Pelayanan Umum Desa Ciburuy, Ketua RW 04 Desa Ciburuy dan anggota masyarakat Desa Ciburuy.

Setelah pengumpulan data selesai, kemudian data diolah dengan metode deskriptif kualitatif. Langkah-langkah yang dilakukan termasuk pengolahan dan interpretasi data, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan pengodean data, menerapkan proses pengodean untuk mendeskripsikan pengaturan, orang-orang, kategori, dan tema yang akan dianalisis, menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema tersebut disajikan dalam narasi atau laporan kualitatif, serta menginterpretasi data tersebut.

PEMBAHASAN

Implementasi *E-government* untuk pelayanan publik di Indonesia didasarkan pada Inpres No. 3 Tahun 2003 dan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pelaksanaannya, diperlukan strategi yang sistematis dengan tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur. Pemerintah juga perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturan yang memastikan pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman, sambil memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Dengan demikian, semua pihak dapat dengan mudah memahami dan mengikuti implementasi *E-government* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, dan pemangku kebijakan lainnya sangat diperlukan agar implementasi *E-government* dapat berjalan dengan baik. Sosialisasi konsep *E-government* secara merata dan menyeluruh merupakan hal yang penting untuk mendukung kesuksesan penerapan *E-government* di suatu daerah. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dapat

menyebabkan banyak orang tidak mengetahui tentang keberadaan *E-government*, sehingga penggunaan aplikasi belum mencapai titik optimal. Selain itu, adanya aturan yang mendukung penerapan *E-government* di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang juga menjadi landasan yang penting. *E-government* telah diatur oleh Inpres No. 3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik.

Pelaksanaan *E-government* di Kantor Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang melalui aplikasi Simpeldesa telah memberikan beberapa manfaat bagi masyarakat, seperti akses yang aman, layanan administrasi kependudukan, dan sistem sinkronisasi perencanaan pembangunan desa. Namun, terdapat kekurangan dalam hal sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa, di mana sosialisasi hanya dilakukan sekali saat pengenalan aplikasi Simpeldesa kepada masyarakat melalui ketua RW masing-masing. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui tentang keberadaan Simpeldesa, sehingga penggunaan aplikasi belum mencapai titik optimal.

Selain itu, dalam melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP), diperlukan aturan tertulis yang berkaitan dengan *E-government*, seperti Peraturan Desa (Perdes). Namun, Desa Ciburuy tidak memiliki Perdes yang berkaitan dengan *E-government*, padahal Perdes memiliki fungsi yang penting dalam penyelenggaraan kegiatan di desa. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa implementasi *E-government* di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dengan memperbaiki sosialisasi, memperkuat aturan yang mendukung, dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi *E-government*. Implementasi *E-government* membutuhkan dukungan dari tiga aspek kapasitas yang meliputi sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, dan sumber daya finansial. Ketiga aspek ini sangat penting dalam menentukan kesuksesan implementasi *E-government* di suatu

daerah, termasuk di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang.

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang teknologi informasi sangat mempengaruhi kesuksesan penerapan *E-government*. Tanpa adanya dukungan kemampuan sumber daya manusia dalam menerapkan konsep *E-government*, pemerintahan yang berbasis elektronik tidak akan terlaksana secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia dengan kualifikasi pendidikan di bidang TI yang memiliki keterampilan teknis dalam penggunaan IT.

Di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, tersedia sumber daya manusia yang kompeten untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi guna memastikan implementasi *E-government* berjalan sesuai harapan. Namun, perlu diingat bahwa pengelolaan *E-government* memerlukan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dan tidak ada penugasan yang jelas dapat menghambat pengembangan *E-government*.

Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting dalam penerapan *E-government*, karena merupakan alat yang digunakan dalam pelaksanaannya. Tanpa adanya infrastruktur yang memadai, pemerintahan elektronik tidak akan tercipta. Di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, infrastruktur teknologi informasi masih perlu ditingkatkan. Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa infrastruktur yang mendukung penerapan *E-government* masih belum optimal.

Namun, terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang. Misalnya, telah disediakan komputer di setiap meja kerja pegawai, AC, printer, wifi, serta kursi tunggu yang nyaman bagi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, surat izin usaha

perdagangan, dan surat pernyataan ahli waris juga telah dilakukan dengan baik. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan akses jaringan internet yang terbatas.

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan berbagai inisiatif *E-government* di suatu daerah. Sumber daya finansial harus dipersiapkan dengan baik, karena tanpa adanya anggaran yang cukup, implementasi *E-government* akan menjadi sulit. Terutama untuk menerapkan *E-government*, diperlukan anggaran yang besar. Oleh karena itu, komitmen dari pemerintah dalam menyediakan sumber daya finansial tersebut sangat diperlukan.

Di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, sumber daya finansial untuk implementasi dan pengembangan *E-government* berasal dari Dana Desa. Kepala Desa Ciburuy telah menganggarkan sumber daya finansial untuk inovasi pelayanan online. Namun, penting untuk diingat bahwa tanpa sumber daya finansial yang cukup, penerapan dan pengembangan *E-government* tidak akan berjalan dengan baik. Ketersediaan sumber daya finansial juga berperan penting dalam pengadaan infrastruktur teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia.

Dalam menghadapi tantangan implementasi *E-government*, perlu dilakukan upaya yang terintegrasi dalam mengoptimalkan ketiga aspek sumber daya ini. Dukungan yang kuat dari sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan sumber daya finansial yang cukup akan memberikan dasar yang solid untuk kesuksesan implementasi *E-government* di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang.

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang dibagi kedalam beberapa bagian. Hasil penelitian dapat disajikan dengan dukungan tabel, grafik atau gambar sesuai kebutuhan, untuk memperjelas penyajian hasil secara verbal. Judul tabel dan grafik

atau keterangan gambar disusun dalam bentuk frase (bukan kalimat) secara ringkas.

Implementasi *E-government* seharusnya memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Tanpa adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, upaya membangun sistem *E-government* tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat tentang cara menggunakan teknologi yang umum digunakan sangat penting untuk memastikan bahwa implementasi *E-government* dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Hal ini juga berlaku untuk peningkatan inovasi wawasan baru dalam konvergensi teknologi, di mana pengaruh kepemimpinan politik yang kuat dapat mendorong perubahan dalam *E-government*.

Di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, manfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan online merupakan kunci suksesnya penerapan *E-government*. Kehadiran *E-government* sangat diinginkan oleh masyarakat karena memungkinkan akses pelayanan di mana saja dan kapan saja, terutama di tengah situasi new normal akibat pandemi COVID-19. Dengan adanya pelayanan online, masyarakat tidak perlu antri di Kantor Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, sehingga memberikan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah.

Namun, sebagian masyarakat juga menilai bahwa penyebaran informasi melalui *E-government* dinilai kurang efektif. Penyebaran informasi dari desa lebih cepat tersebar melalui mulut ke mulut daripada melalui aplikasi Simpeldesa karena tidak semua masyarakat mengakses Simpeldesa setiap harinya. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap cara penyebaran informasi melalui *E-government* untuk memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Dengan demikian, penilaian terhadap manfaat dari

implementasi *E- government* sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan *E-government* dalam meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi dapat tercapai dengan baik. Upaya untuk meningkatkan komunikasi, memperbaiki penyebaran informasi, dan memastikan akses pelayanan yang mudah bagi masyarakat adalah langkah-langkah kunci dalam memaksimalkan manfaat dari implementasi *E-government* di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan. Pertama, dukungan merupakan elemen penting dalam penerapan *E-government* di Kantor Desa Ciburuy, Padalarang. Adanya aturan yang mendukung penerapan *E-government* dan tujuan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk mencapai administrasi yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta layanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Kedua, sumber daya merupakan faktor penting dalam mendukung penerapan *E-government*, termasuk sumber daya finansial dari dana desa, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan aplikasi Simpeldesa. Ketiga, manfaat bagi masyarakat dengan adanya pelayanan online, seperti menghindari antrian di kantor desa yang dapat menyebabkan penyebaran COVID-19 dan memudahkan akses pelayanan. Pemerintah Desa Ciburuy dan Kepala Desa Ciburuy juga mengapresiasi penerapan *E-government* yang dapat memudahkan akses pelayanan dan mencegah korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan peningkatan infrastruktur pelayanan. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan online juga penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Raharjo, M. M, Dkk. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2021). Kebijakan Publik: Praktik Analisis Kebijakan. Edisi Digital. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach). Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Subarsono, AG. (2015). Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi). Cetakan ketujuh. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Syafiie, I. K. (2017). Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Trisantosa I. N, Kurniasih. D, Hubeis. M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Irfan & Rifki. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik Di Desa Pagandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*
- Miliah, Yulia, Hardianti. Penerapan E-government Dalam Aplikasi informasi Manajemen Desa (Simade) Di Kota Batu. Prosiding Simposium Nasional.
- Neni. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “E-dukcapil” Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Journal Publichuo*.
- Rahman, Miftahul,dkk. (2020). E-Goverment Based Education Policy Innovation Through E-Panrita Applications (online Attendance Study For Teacher at SMAN 3 Luwu). *Journal of Local Government*.
- Nuzulul, Dkk. (2020). Implementasi E-government Dalam

Meningkatkan Pelayanan Desa (Desa Sumberseko Kabupaten Malang). Jurnal Ilmiah Informatika.

Merista, T. Studi Mengenai Implementasi Kebijakan Program Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Surabaya. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Universitas Airlangga.

