

**INOVASI APLIKASI “SMART DESA” DALAM BIDANG PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SIDOMUYO KECAMATAN
MEGALUH KABUPATEN JOMBANG**

Reni Purnama Yulianita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

renipurnamayuli@gmail.com

Galih Wahyu Pradana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Berkembangnya teknologi membuat jajaran pemerintah mulai mengembangkan pelayanan public, salah satunya Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang dengan membuat inovasi aplikasi *Smart Desa*. Aplikasi *Smart desa* merupakan aplikasi yang digagas oleh Pemerintah Desa Sidomulyo yang berfokus pada administrasi kependudukan guna memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Inovasi Aplikasi *Smart Desa* di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Berfokus pada faktor kunci dalam proses inovasi disector public yang dibagi sebagai berikut: tata kelola inovasi, sumber ide-ide untuk inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat-alat, tujuan, hasil, driver, dan hambatan, mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, observasi dan studi literatur. Teknik analisis data menurut Miles dan Humberman dalam Sugiyono 2014 meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data kemudian penyimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya *Governance and innovation* dalam pelayanan aplikasi *Smart Desa* terdapat *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku. Untuk *Sources of the ideas for innovation* didapatkan dari masukan masyarakat melalui musyawarah dusun. *Innovation Culture* masyarakat sudah banyak yang melakukan pelayanan melalui aplikasi *Smart Desa*, namun masih ada yang melakukan secara manual. *Capabilities and tools*, sumber daya yang digunakan sudah optimal baik sumber daya manusia maupun alat yang digunakan. Untuk *Objectives, Outcome, Drivers And Obstacles* tujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat, hasilnya masyarakat sudah banyak yang menggunakan aplikasi tersebut namun masih terdapat hambatan pada database. Dan *collecting innovation data for single innovation* dilakukan melalui sosialisai kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Smart Desa, Administrasi Kependudukan

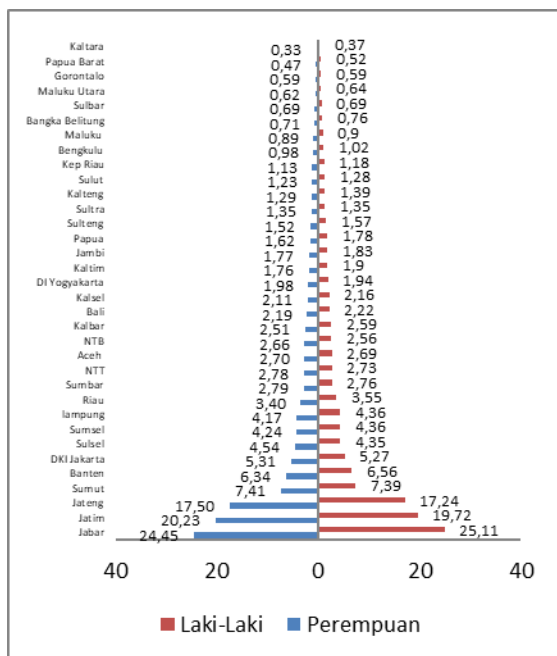
Abstract

The development of technology has made government officials start to develop public services, one of which is the Sidomulyo Village Government, Megaluh District, Jombang Regency by making an innovative *Smart Desa* application. The *Smart Desa* application is an application initiated by the Sidomulyo Village Government which focuses on population administration in order to provide easy services to the community. The purpose of this research is to describe the *Smart Village Application Innovation* in Sidomulyo Village, Megaluh District, Jombang Regency. This type of research is descriptive with qualitative methods. Focusing on the key factors in the innovation process in the public sector which are divided as follows: innovation governance, sources of ideas for innovation, innovation culture, capabilities and tools, objectives, results, drivers, and constraints, collecting innovation data for a single innovation. Data collection techniques are carried out through interviews, documentation, observation and literature study. Data analysis techniques according to Miles and Humberman in Sugiyono 2014 include data collection, data reduction, data presentation and then conclusion. The results showed that *Governance and innovation* in the *Smart Desa* application service contained a valid *Standard Operational Procedure* (SOP). *Sources of the ideas for innovation* were obtained from community input through hamlet deliberations. *Innovation Culture*, many people have provided services through the *Smart Desa* application, but there are still those who do it manually. *Capabilities and tools*, the resources used are optimal, both human resources and the tools used. For objectives, outcomes, drivers and obstacles, the goal is to provide easy service to the community, the result is that many people have used the application but there are still obstacles in the database. And *collecting innovation data for single innovation* was carried out through socialization to the community.

Keywords: Public Service, Public Service Innovation, Smart Desa Application, Population Administration

PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia pada setiap tahunnya mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, baik penduduk dengan jenis kelamin perempuan maupun berjenis kelamin laki-laki. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, penduduk merupakan warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sehingga penduduk merupakan seseorang baik warga negara Indonesia, maupun orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia ("Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006," 2006).



Gambar 1. Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2020

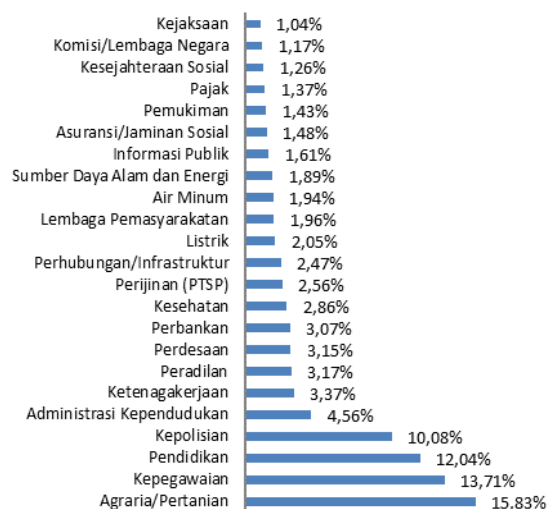
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2015

Berdasarkan data Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 2015 jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 269,6 juta jiwa. Dimana jumlah penduduk laki-laki sebanyak 135,34 juta jiwa sedangkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 134,27 juta jiwa. Dimana 3 provinsi yang menduduki peringkat tertinggi dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu Jawa barat dengan jumlah 49,57 juta jiwa kemudian Jawa Timur menduduki peringkat kedua tertinggi yaitu dengan jumlah 39,96 juta jiwa kemudian pada peringkat ketiga yaitu Jawa Tengah dengan jumlah penduduk 34,74 juta jiwa (Badan Pusat Statistik,

2015).

Melihat dari pertumbuhan penduduk yang setiap saat mengalami kenaikan tersebut membuat pemerintah lebih tanggap akan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Menurut Thoha (1991:41) pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Anggara, 2016). Dimana konsep pelayanan publik tersebut setidaknya mengandung unsur adanya pemberi pelayanan, mereka yang dilayani, jenis pelayanan, cara-cara atau aturan pelayanan serta tujuan atas pelayanan (Mustafa, 2017). Seiring banyaknya pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu tidak luput dengan adanya permasalahan-permasalahan yang muncul yaitu misalnya seperti maraknya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), sumberdaya manusia yang tidak cakap dalam memberikan pelayanan, dll.

Laporan Pengaduan Ombudsman RI Tahun 2019



Gambar 2. Laporan Pengaduan Ombudsman RI Berdasarkan Substansi Tahun 2019

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2019

Berdasarkan data laporan pengaduan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 menurut substansinya, terdapat 7.903 laporan, jumlah tersebut mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2018 dimana jumlah laporan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebanyak 8.314 laporan. Dari keseluruhan laporan

tersebut bentuk mal administrasi penundaan berlarut-larut masih mendominasi laporan masyarakat pada tahun 2019 yaitu sebesar 33,62% atau sebanyak 1.837 pengaduan. Kemudian laporan terbanyak selanjutnya yaitu laporan mengenai penyimpangan prosedur sebanyak 28,97% atau sebanyak 1.583 laporan serta tidak memberikan layanan sebesar 17,7% atau sebanyak 967 laporan pengaduan. Sementara di Jawa Timur sendiri jumlah laporan yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur pada tahun 2018 yakni mencapai 405 laporan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 356 laporan. Berikut jumlah laporan pengaduan yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur berdasarkan substansinya:

Tabel 1. Lima Besar Laporan Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2018

No	Substansi Laporan	Jumlah Laporan
1	Administrasi Kependudukan	83
2	Pertanahan	73
3	Kepengawasan	58
4	Kepolisian	41
5	Pendidikan	19

Sumber: Data yang diolah

Malalui tabel 1 tersebut diketahui bahwasanya jumlah laporan pengaduan terbanyak yang masuk Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur adalah pada masalah Administrasi Kependudukan yaitu sebanyak 83 laporan atau sebanyak 20% dari jumlah laporan yang masuk. (Sumber: Ombudsman Republik Indonesia)

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan sendiri merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan publik dan pembangunan sektor lain. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan sangat penting untuk dilakukan oleh setiap tingkatan daerah guna memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

Banyaknya permasalahan dalam bidang administrasi kependudukan ini membuat pemerintah untuk dapat menciptakan sebuah

terobosan-terobosan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Upaya tersebut misalnya seperti memberikan tindakan tegas terhadap oknum yang bersangkutan agar timbul efek jera. Selain itu pemerintah juga harus dapat mengatur fungsinya dalam keadaan dengan menciptakan sebuah inovasi. Sehingga masyarakat dapat menerima yang menjadi hak dan kewajibannya secara aman dan nyaman, dimana hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan reformasi sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang pada saat ini (Farida et al., 2020:142). Di Indonesia teknologi informasi telah mendapat perhatian pemerintah melalui penerapan *electronic government (e-gov)* atas dasar Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Kebijakan tersebut menuntut instansi-instansi baik pusat maupun daerah untuk menggunakan teknologi informasi baik berupa web maupun aplikasi di dalam instansinya demi kemajuan pelayanan publik di daerahnya (Persada, 2019). Penggunaan teknologi informasi akan lebih memudahkan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah dan tepat seperti yang diimpikan oleh masyarakat (Putra, 2018:1689). Berdasarkan Anwar (2004) *e-government* merupakan salah satu konsep tata kelola yang akan berguna dalam menghasilkan barang pemerintah desa (Sulismadi, 2017:46982). *E-Government* berbasis elektronik memainkan peran penting bagi semua pembuat keputusan dimana proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan (Djani & Therikh, 2018:142). Dalam mengadopsi e-government selain berkaitan dengan teknologi informasi yang canggih, juga harus memperhatikan pendidikan dan pelatihan kepada aparatur pemerintah guna keberlanjutan sistem (Al-Mutairi et al., 2018:832). Melalui *electronic government (e-gov)* diharapkan dapat mengurangi atau menghilangkan risiko korupsi dan penyalahgunaan hukum oleh pegawai negeri dan memberikan (sampai batas tertentu) lebih besar keadilan, kejujuran, dan kesetaraan (Twizeyimana & Andersson, 2019:167) .

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah pada penjelasan Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 2 menerangkan bahwa “Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah

daerah. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah (“Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017,” 2017). Inovasi sendiri tidak hanya mengacu pada nilai-nilai seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga berkaitan dengan daya tanggap, kepercayaan dan, dengan demikian kesesuaian sampai kesempurnaan inovasi yang dikejar (Bekkers & Tummers, 2018:209). Inovasi daerah ini juga memiliki peranan yang sangat penting pada era modern saat ini, dimana setiap pemerintah daerah berlomba-lomba untuk membuat suatu inovasi di berbagai bidang. Misalnya pada bidang administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi informasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam hal pemberian pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian pelayanan administrasi kependudukan akan menjadi lebih baik lagi.

Inovasi daerah yang saat ini dikembangkan misalnya di Kota Surabaya yang memiliki inovasi berupa e-Lampid, dimana inovasi tersebut ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya yang ingin mendaftarkan atau mengurus akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian secara *online*. Kemudian juga inovasi lain yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam bidang administrasi kependudukan yaitu inovasi aplikasi urus KTP Jombang. Aplikasi Urus KTP Jombang ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Jombang untuk melakukan pelayanan berupa pengajuan permohonan cetak KTP elektronik bagi KTP baru, KTP hilang, dan Penggantian KTP bagi KTP rusak.

Ketika melihat perkembangan inovasi administrasi kependudukan saat ini yang tak hanya dilaksanakan pada tingkat pemerintah daerah saja melainkan sudah sampai pada tingkat pemerintah desa. Pembangunan desa melalui sistem informasi dan konsep *e-government* menjadi pertimbangan utama bagi organisasi sektor publik (Pemerintah desa) sebagai bentuk penyediaan layanan yang memfasilitasi masyarakat (Pradana et al., 2018:) misalnya pada Desa Sidomulyo. Desa Sidomulyo ini merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang dengan sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai seorang petani. Salah satu bentuk

pelayanan di Pemerintah Desa Sidomulyo adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, Desa Sidomulyo ini juga memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual sebelum adanya aplikasi *Smart Desa*.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut masih terjadi beberapa kendala yang kerap kali terjadi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Mbak Ivin salah satu masyarakat pada wawancara online melalui media *WhatsApp* pada tanggal 28 Desember 2020 sebagai berikut:

“Ketika membuat surat datang ke kantor desa kebetulan pas pak lurah lagi nggak di kantor ada kepentingan rapat, akhirnya nunggu” (sumber: wawancara *online*)

Dalam hal ini yang membuat proses pelayanan yang cukup lama. Kemudian masyarakat yang ingin melaksanakan pelayanan administrasi dan sudah datang ke balai desa untuk melakukan pelayanan kemudian bersamaan dengan kepala desa yang sedang berada di luar kantor untuk pelaksanaan tugas, sehingga membuat masyarakat harus menunggu sampai kepala desa datang dengan waktu yang cukup lama. Dengan menunggu cukup lama tersebut, tak sedikit dari masyarakat kemudian menunda pelayanan dan kembali pada keesokan harinya. Selanjutnya yakni dengan pelaksanaan pelayanan yang masih bersifat manual tersebut, tak sedikit menimbulkan permasalahan dalam antrian pelayanan. Karena memang tak sedikit dari masyarakat yang melakukan pelayanan dengan datang langsung ke balai desa, sehingga tak jarang menimbulkan antrian dalam pelaksanaan pelayanan.

Selain itu, masyarakat yang sebagian besar adalah bermata pencaharian sebagai seorang petani memiliki waktu yang sedikit untuk mengurus administrasi kependudukan ke desa. Dengan adanya kendala tersebut, maka diperlukan sebuah inovasi untuk dapat meningkatkan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik biasanya berbentuk aplikasi berbasis android yang dapat membantu memecahkan kendala yang selama ini terjadi dalam proses pelayanan. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta inovatif kepada masyarakat.

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwasanya Pemerintah Desa Sidomulyo diketahui membuat sebuah inovasi aplikasi *Smart Desa*, yang telah

digagas sejak tahun 2018. Namun proses implementasi aplikasi *Smart Desa* ini dimulai pada tahun 2019. Dengan diciptakannya aplikasi *Smart Desa* ini diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di desa. Dengan demikian Pemerintah Desa membuat sebuah inovasi berupa aplikasi “*Smart Desa*” yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan administratif kependudukan. Dengan adanya inovasi aplikasi *Smart Desa* ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik dan bijak sehingga tujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Pemerintah Desa dapat tercapai serta masyarakat dapat terbantu dengan adanya aplikasi *Smart Desa* untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi aplikasi *Smart Desa* ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik dan bijak sehingga tujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Pemerintah Desa dapat tercapai serta masyarakat dapat terbantu dengan adanya aplikasi *Smart Desa* untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Di dalam aplikasi *Smart Desa* ini masyarakat dapat menikmati fitur-fitur lain yang ditawarkan di dalam aplikasi *Smart Desa* ini seperti Pelayanan Surat, Galeri Desa, Anggaran Desa, serta Produk Desa. Hal tersebut dapat dilihat bahwa kesungguhan Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Sidomulyo melalui inovasi aplikasi *Smart Desa*.

Inovasi aplikasi *Smart Desa* ini dinilai sudah dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan inovatif di Desa Sidomulyo. Namun dalam pelaksanaan aplikasi *Smart Desa* ini masih terdapat kendala yang selama ini dihadapi yakni *database* kependudukan yang digunakan adalah *database* kependudukan tahun 2016. Upaya demi upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Desa guna dapat membaharui *database* kependudukan tersebut dengan meminta data kependudukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, namun tidak mendapatkan hasil. Kendala selanjutnya yaitu banyak dari masyarakat yang masih memilih melakukan pelayanan secara konvensional dengan datang langsung ke balai desa. Banyak masyarakat yang kurang paham akan teknologi menjadi penyebab mengapa masyarakat lebih memilih

untuk datang langsung ke balai desa.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Aplikasi “*Smart Desa*” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang”

METODE

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Lokasi penelitian berada di Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. Sedangkan fokus penelitian dalam penelitian Inovasi Aplikasi “*Smart Desa*” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang menggunakan faktor kunci yang dipengaruhi proses inovasi di sektor publik menurut Bugge et al., 2018 yang meliputi:

1. Tata Kelola Inovasi

Dalam faktor tata kelola inovasi ini menjelaskan tentang bagaimana sebuah inovasi pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Sumber Ide-Ide Untuk Inovasi

Faktor kunci yang berkaitan dengan dapat dilihat adanya perubahan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik dengan tujuan untuk dapat menghadapi permasalahan yang akan dihadapi dimasa depan.

3. Budaya Inovasi

Faktor kunci ini melihat adanya budaya inovasi terhadap kebiasaan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Kemampuan Dan Alat-Alat

Faktor kunci dikaitkan dengan sumber daya manusia dan alat yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Tujuan, Hasil, Driver, Dan Hambatan

Faktor kunci ini memusatkan pada tujuan yang akan dicapai dengan hasil yang didapatkan seperti apa. Kemudian juga berkaitan dengan biaya yang diperlukan masyarakat untuk melakukan pelayanan serta hambatan yang masih terjadi.

6. Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal

Faktor kunci ini berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan upaya untuk menjadikan inovasi tunggal. (Pradina, 2019)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang merupakan kombinasi antara teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dimana subyek penelitian dalam penelitian ini yakni Bapak Arsen Triade Maulana selaku operator aplikasi *Smart* Desa, Mbak Yulia Eka Pratiwi dan Mbak Ivin Karisma selaku masyarakat Desa Sidomulyo. Dalam penganalisisan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono 2014) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melakukan inovasi terhadap pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Inovasi tersebut adalah inovasi aplikasi *Smart* Desa. Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi *Smart* Desa, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teori faktor-faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Dimana di dalam teori tersebut meliputi *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi), *Sources of the ideas for innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi), *Innovation culture* (Budaya inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan alat-alat), *Objectives, outcomes drivers and obstacles* (Tujuan, Hasil, Driver dan hambatan) dan *Collecting innovation data for single innovations* (Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal). Berikut uraian dari indikator-indikator tersebut:

1. *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi)

Tata kelola inovasi ini menjelaskan bagaimana sebuah inovasi pelayanan publik terjadi. Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang ini merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Desa Sidomulyo, yakni salah satunya dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan pada Peraturan Bupati Jombang Nomor 15 Tahun 2019 tentang tata kelola penyelenggaraan sistem elektronik dalam pemerintahan (*e-government*) di lingkungan pemerintah Kabupaten

Jombang. Dengan berdasarkan pada peraturan tersebut, maka Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang membuat sebuah inovasi pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat Desa Sidomulyo yakni aplikasi *Smart* Desa Sidomulyo. Aplikasi *Smart* Desa Sidomulyo ini merupakan sebuah aplikasi yang berfokus pada administrasi kependudukan yang berbasis digital yang mana masyarakat dapat mengakses dengan mudah melalui *handphone* masing-masing dimanapun dan sesuai dengan jam operasional pemerintah desa. Aplikasi *Smart* Desa ini mulai digagas oleh Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh pada tahun 2018 namun penerapan aplikasi tersebut mulai tahun 2019 dengan tujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital kepada seluruh masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan Pemerintah Desa.

Di dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi *Smart* Desa, tentu berdasarkan atas *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku yakni Peraturan Kepala Desa Sidomulyo Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Penggunaan Aplikasi *Smart* Desa yang tidak diperuntukkan untuk masyarakat umum. Sedangkan yang dipublikasikan kepada masyarakat umum yakni mengenai alur pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa. Dalam hal ini masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart* Desa perlu untuk melakukan pengunduhan aplikasi *Smart* Desa di *play store* pada *Smartphone* masing-masing. Kemudian masyarakat masuk pada menu pelayanan surat yang ada pada aplikasi *Smart* Desa. Selanjutnya masyarakat harus memasukkan NIK, dan identitas diri lainnya sesuai dengan surat yang dibutuhkan. Lalu setelah semuanya telah selesai diinput dan dikirim, maka masyarakat hanya perlu untuk menunggu sampai dengan surat tersebut selesai. Ketika surat sudah selesai, akan ada pemberitahuan kepada masyarakat yang bersangkutan bahwa surat telah siap untuk diambil di desa. Sehingga hal tersebut sangat memudahkan masyarakat, karena sudah tidak perlu lagi mengantri dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

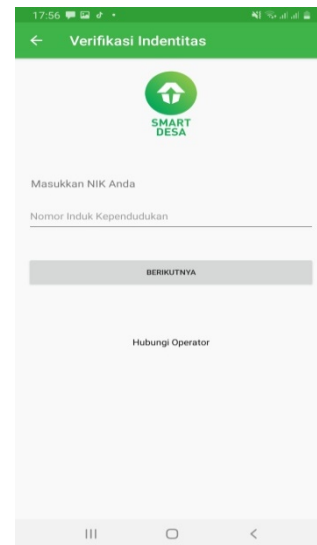
Dalam pengelolaan inovasi aplikasi *Smart Desa* sendiri, terdapat 2 (dua) orang operator yang bertanggungjawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi *Smart Desa*. Dimana operator tersebut melakukan pemantauan secara berkala dalam server aplikasi *Smart Desa*. Untuk masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa*, terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *Smart Desa* pada *Smartphone* masing-masing melalui *play store* maupun *app store*. Kemudian di dalam aplikasi terdapat 4 (empat) menu, yakni pelayanan surat, galeri desa, anggaran desa, dan produk desa.



Gambar 3. Tampilan Utama Aplikasi *Smart Desa*

Sumber : Aplikasi *Smart Desa* Sidomulyo

Selanjutnya pilih pelayanan surat, kemudian masyarakat harus mengisi nomor induk kependudukan (NIK).



Gambar 4. Tampilan Masuk Menu Pelayanan Surat

Sumber : Aplikasi *Smart Desa* Sidomulyo
Setelah mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK), langkah selanjutnya pilih jenis surat yang diinginkan

Gambar 5. Tampilan Masuk Pilihan Jenis Surat

Sumber : Aplikasi *Smart Desa* Sidomulyo

Ketika sudah memilih jenis surat yang dibutuhkan, maka untuk selanjutnya melengkapi data diri yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan surat yang dibutuhkan.



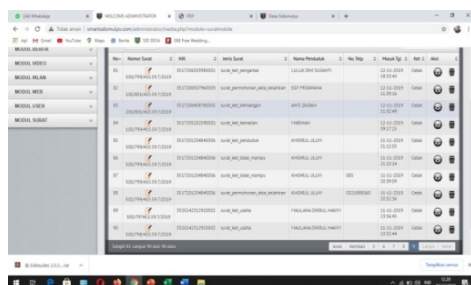
Gambar 8. Tampilan Surat Sebelum Dicetak

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2021

Gambar 6. Tampilan Pengisian Kelengkapan Data Diri

Sumber : Aplikasi *Smart* Desa Sidomulyo
Ketika telah mengisi dengan lengkap dan benar sesuai dengan identitas maka dapat menekan tombol selesai pada bagian bawah.

Apabila masyarakat telah selesai mengisi data diri dengan lengkap pada aplikasi *Smart* Desa, maka selanjutnya akan masuk pada server operator yang berada di desa. Operator akan dengan segera melakukan pengecekan terhadap pengajuan yang masuk pada server.



Gambar 7. Tampilan Surat Masuk pada Server Operator Aplikasi *Smart* Desa

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2021

Dalam hal ini ketika surat yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi *Smart* Desa akan masuk pada server operator aplikasi *Smart* Desa sebagaimana pada gambar 7. Surat akan segera diproses secepatnya oleh operator aplikasi *Smart* Desa dengan memberikan nomor surat kemudian dilakukan pencetakan.

Terlihat pada gambar 8 merupakan tampilan surat yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi *Smart* Desa sebelum dilakukan pencetakan oleh operator aplikasi *Smart* Desa. Pelaksanaan pengecekan sebelum pencetakan menjadi hal yang sangat penting dilakukan oleh operator aplikasi *Smart* Desa guna mengurangi angka kesalahan pada surat yang nantinya akan dipergunakan oleh masyarakat.

Ketika semua sudah dirasa benar tidak ada kesalahan misalnya kesalahan penulisan, maka surat telah siap untuk dicetak yang kemudian selanjutnya akan ditandatangani oleh kepala desa. Kemudian untuk tahap terakhir setelah surat telah selesai diberi tanda tangan oleh kepala desa maka operator aplikasi *Smart* Desa menghubungi masyarakat yang bersangkutan untuk dapat mengambil surat yang telah diajukan pada aplikasi *Smart* Desa. Pengelolaan inovasi pada aplikasi *Smart* Desa ini dapat dikatakan sangat rapi dan terstruktur. Sehingga mulai dari masyarakat yang mengajukan surat melalui aplikasi *Smart* Desa juga mudah untuk memahami alur pelayanan yang relatif mudah dan tidak berbelit-belit. Selain itu jika dilihat dari sisi pengelolaan inovasi pada operator aplikasi *Smart* Desa, hal tersebut juga relatif mudah untuk dilaksanakan sehingga dari operator sendiri dapat lebih cepat dalam memberikan respon atas surat yang masuk. Dengan pengelolaan inovasi yang mudah dan tidak berbelit tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai upaya dari Pemerintah Desa Sidomulyo guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien.

2. Sources of the ideas for innovation (Sumber ide-ide untuk inovasi)

Berdasarkan indikator di dalam *sources of the ideas for innovation* dapat dilihat

bahwasanya pembaharuan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk dapat menghadapi permasalahan yang akan dihadapi dimasa depan. Didalam pelaksanaan inovasi aplikasi *Smart* Desa di Desa Sidomulyo ini dalam menentukan ide inovasi dengan menampung masukan-masukan dari masyarakat Desa Sidomulyo yang didapatkan melalui musyawarah dusun atau sarasehan pada tingkat dusun. Hal tersebut sesuai dengan kutipan wawancara dengan Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa dalam sebuah wawancara yang dilakukan secara *online* berikut:

“Pengembangan aplikasi dilakukan PemDes melalui evaluasi internal dan menjangir masukan dari masyarakat yang masuk melalui musyawarah dusun/sarasehan di tingkat dusun”
(sumber: wawancara online pada 10 Februari 2021)

Dari musyawarah dusun atau sarasehan tersebut, masyarakat dapat dengan bebas menyampaikan keluhan dan dapat menyampaikan masukan-masukan terhadap aplikasi *Smart* Desa. Dengan adanya masukan dari masyarakat tersebut, dapat diketahui apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat terhadap aplikasi *Smart* Desa. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam melakukan pengembangan aplikasi untuk kedepannya agar lebih baik lagi.

Selain itu, ide inovasi aplikasi *Smart* Desa juga melalui evaluasi internal yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo, dengan berdasarkan masukan dari masyarakat yang sebelumnya telah masuk ke desa melalui musyawarah dusun atau sarasehan yang telah dilakukan sebelumnya pada setiap dusun. Melakukan pembaharuan untuk menghadapi permasalahan yang akan dihadapi dimasa depan merupakan bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo untuk dapat mengetahui kendala yang dapat muncul suatu hari pada aplikasi *Smart* Desa. Upaya yang dilakukan pada saat ini telah menunjukkan bahwasanya Pemerintah Desa Sidomulyo telah berupaya untuk meminimalisir adanya permasalahan yang dapat terjadi dimasa depan terhadap aplikasi *Smart* Desa. Namun perlu dijadikan

pertimbangan kembali oleh Pemerintah Desa Sidomulyo untuk dapat memanfaatkan teknologi sebagai bahan untuk menggait aspirasi dari masyarakat melalui aplikasi *Smart* Desa itu sendiri, yakni dengan dibuatkannya kolom kritik dan saran. Sehingga selain bersumber pada ealuasi internal dan masukan masyarakat melalui sarasehan, namun juga dapat dilakukan melalui aplikasi *Smart* Desa itu sendiri.

3. *Innovation culture* (Budaya inovasi)

Dalam hal ini, *innovation culture* atau budaya inovasi yang ada pada aplikasi *Smart* Desa terhadap kebiasaan masyarakat Desa Sidomulyo yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum diciptakannya aplikasi *Smart* Desa, proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual dengan datang langsung ke balai desa. Dimana masyarakat juga diharuskan untuk membawa sejumlah dokumen persyaratan guna dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan misalnya seperti membawa *fotocopy* kartu keluarga dan KTP. Hal tersebut juga disampaikan oleh Mbak Yulia selaku masyarakat Desa Sidomulyo berikut:

“Ya mbak, sebelum ada aplikasi ini dulunya manual gitu. Kayak dateng langsung ke desa terus antri kayak biasa.” (sumber: wawancara online pada 19 Maret 2021)

Pelayanan yang masih bersifat manual tersebut juga tidak menutup kemungkinan akan memunculkan permasalahan seperti antrian yang cukup panjang. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara manual ini harus menunggu cukup lama hingga pelayanan selesai. Hal tersebut juga disampaikan leh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa pada wawancara online berikut:

“Dengan pelayanan manual sewaktu-waktu bisa mengalami antrian pelayanan, maka dari itu dibuat pelayanan berbasis digital untuk mengurangi antrian juga” (Sumber: wawancara online pada 28 Desember 2020)

Dari pernyataan tersebut kemudian diciptakanlah sebuah inovasi yang bernama

aplikasi *Smart* Desa. dalam hal ini masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan, hanya perlu di rumah saja untuk melakukan pelayanan dengan aplikasi *Smart* Desa tanpa harus menunggu lama seperti halnya pada pelayanan yang masih manual. Dengan melakukan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan dalam melakukan pelayanan, yaitu dengan menggunakan *Smartphone* masing-masing dan mengisi identitas yang diperlukan. Namun dalam pelaksanaannya sendiri, masyarakat juga tak sedikit yang masih melakukan pelayanan administrasi khususnya, dengan cara manual yaitu datang langsung ke desa. Hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa sebagai berikut:

“Masyarakat itu kan macem-macam, ada yang bisa ada yang nggak. Yang nggak bisa tetep milih pelayanan kesini, nggak mau pakai aplikasi” (sumber: wawancara online pada 17 Januari 2021)

Karakteristik masyarakat yang berbeda-beda, tak jarang membuat masyarakat tidak memiliki pilihan misalnya dalam hal pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi *Smart* Desa. Dalam hal ini tak sedikit yang merasa kesusahan dalam pengoperasian aplikasi *Smart* Desa, dapat dikarenakan berbagai faktor misalnya seperti usia.

Dalam budaya inovasi pada aplikasi *Smart* Desa ini adalah pelayanan tanpa harus datang ke desa. Dalam hal ini, pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat Desa Sidomulyo khususnya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dimana masyarakat tanpa harus datang ke desa untuk melakukan pelayanan, namun cukup dilakukan di rumah saja. Masyarakat hanya perlu mengisi identitas sesuai dengan keperluan surat yang diinginkan. Kemudian data isian akan otomatis masuk ke dalam sistem pada operator aplikasi yang ada di desa. Setelah itu masyarakat hanya perlu menunggu beberapa saat hingga ada pemberitahuan bahwa surat yang dibutuhkan telah siap untuk diambil.

Selain itu terlihat bahwa budaya inovasi pada aplikasi *Smart* Desa sebelum dan sesudah

adanya aplikasi *Smart* Desa terlihat perubahannya. Dimana ketika kita melihat sebelum adanya aplikasi *Smart* Desa budaya masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan cara manual yaitu datang langsung ke desa. Namun setelah adanya inovasi aplikasi *Smart* Desa, budaya masyarakat berubah yang awalnya datang ke desa untuk melakukan pelayanan menjadi di rumah saja. Sehingga hal tersebut terlihat adanya perubahan budaya inovasi yang lebih baik.

4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan alat-alat)

Indikator selanjutnya yakni *capabilities and tools* (kemampuan alat-alat) yang dipergunakan didalam proses pelaksanaan sebuah inovasi. Dalam pelaksanaan sebuah pelayanan tidak hanya teknologi yang memiliki sebuah peran, namun juga sumber daya manusia juga memiliki peran yang besar dalam pelaksanaan pelayanan. Sumber daya yang berkompeten dalam bidangnya memiliki peran untuk dapat memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Dengan adanya teknologi dan sumberdaya yang berkompeten, diharapkan dapat dijadikan penunjang dalam memberikan inovasi layanan dengan mudah dan cepat.

“Jumlah operator aplikasi *Smart* Desa ini ada 2 (dua) orang.” (sumber: wawancara online pada 10 Februari 2021)

Dalam pelaksanaan aplikasi *Smart* Desa, terdapat pihak yang bertanggung jawab dalam menjalankan aplikasi *Smart* Desa. Di dalam pelaksanaan aplikasi *Smart* Desa ini setidaknya terdapat 2 (dua) orang operator yang bertanggungjawab untuk menangani pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa. Memiliki jumlah operator sebanyak 2 (dua) orang tersebut dirasa sudah efektif dalam penanganan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa ini. Hal tersebut dikarenakan apabila operator yang satu mengalami kendala, maka dapat dengan mudah melakukan diskusi untuk menemukan pemecahan masalahnya. Selain itu apabila salah seorang yang sedang berhalangan hadir, maka dapat digantikan oleh operator yang lain.

Penempatan sumber daya yang kompeten hendaknya juga diiringi dengan pelatihan atau

pendalaman mengenai aplikasi *Smart Desa* ini. Dalam hal ini juga disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart Desa* sebagai berikut:

“Untuk pelatihan khusus nggak ada, adanya cuman *breafing*/belajar tentang penggunaan/cara mengoperasikan aplikasi *Smart Desa*” (sumber: wawancara pada 17 Januari 2021)

Upaya dari pemerintah desa untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan juga dilakukan dengan melakukan *breafing*/belajar mengenai penggunaan aplikasi *Smart Desa* kepada operator aplikasi *Smart Desa*. Hal tersebut bertujuan agar operator dapat lebih menguasai lebih dalam mengenai aplikasi *Smart Desa*. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih maksimal. Selain dengan melakukan *briefing*/belajar mengenai aplikasi *Smart Desa*, akan lebih baik apabila pemerintah desa memberikan kesempatan kepada operator desa untuk melakukan kunjungan ke desa lain untuk membandingkan inovasi aplikasi *Smart Desa* dengan aplikasi lain yang dikeluarkan dari desa lain. Dengan dilakukannya kunjungan tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk dijadikan bahan untuk melakukan pembenahan aplikasi *Smart Desa*. Sehingga aplikasi *Smart Desa* dapat menjadi lebih baik lagi.

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga memiliki peranan yang penting dalam penunjang pemberian pelayanan. Sarana dan prasarana tentunya sangat berpengaruh besar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Ndia & Sasmito, 2019:48). Dalam hal ini Pemerintah Desa Sidomulyo sangatlah serius dalam menangani inoasi aplikasi *Smart Desa*, berdasarkan dari pengamatan peneliti berkaitan dengan alat-alat yang dipergunakan dalam penunjang aplikasi *Smart Desa* ini meliputi server, wifi, komputer, dll. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya Pemerintah Desa Sidomulyo memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dengan ketersediaan alat-alat yang digunakan dalam pelaksanaan

pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa*. Dengan adanya ketersediaan alat-alat yang lengkap diharapkan dapat digunakan sebagai penunjang pelaksanaan aplikasi *Smart Desa*, sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan efisien.

5. Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, hasil, driver, dan hambatan)

Berdasarkan pada indikator selanjutnya yakni *objectives, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, driver, dan hambatan) merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk dapat mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik (Pradina, 2019). Berdasarkan Peraturan Desa Sidomulyo Nomor 10 Tahun 2018 tentang Aplikasi *Smart Desa* Tahun Anggaran 2018, tujuan pemanfaatan aplikasi *Smart Desa* ini yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan serta memperluas pelayanan pemerintah desa dan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Peraturan Desa Sidomulyo, 2018). Hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart Desa* dalam wawancara berikut:

“Aplikasi *Smart Desa* ini bertujuan untuk dapat menyediakan pelayanan kepada masyarakat berbasis jaringan komputer” (Sumber: wawancara pada 17 Januari 2021)

Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama (Haqie et al., 2020:23). Dengan diciptakannya aplikasi *Smart Desa* ini lebih mempermudah masyarakat yang hendak melakukan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat lebih terbantu dengan adanya aplikasi *Smart Desa* ini karena tidak perlu datang dan mengantri ketika ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Kemudian untuk hasil dari aplikasi *Smart desa* dapat diketahui pada jumlah pengguna atau masyarakat yang melakukan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa*. Jika pengguna atau masyarakat yang melakukan pelayanan dengan menggunakan aplikasi semakin bertambah, maka pencapaian tujuan dari aplikasi *Smart Desa* tercapai. Berkaitan dengan jumlahh pengguna, hal

tersebut juga disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa dalam wawancara berikut:

“Jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi *Smart* Desa sebelum ada Covid-19 itu cukup banyak. Tapi waktu Covid-19 baru-baru masuk itu ada sedikit penurunan.” (Sumber: wawancara pada 17 Januari 2021)

Antusias masyarakat terhadap pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa ini cukup baik. Terlihat sebelum adanya Covid-19 jumlah pengguna aplikasi *Smart* Desa cukup banyak jika dilihat pada hasil wawancara diatas. Namun hal tersebut mengalami sedikit perubahan ketika Covid-19 mulai menyebar dan jumlah pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart* Desa ini mengalami penurunan.

Selanjutnya berkaitan dengan driver atau dalam hal ini biaya, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi *Smart* desa masyarakat tidak dilakukan pemungutan biaya sama sekali. Karena aplikasi *Smart* desa ini merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo untuk masyarakat sebagai bukti keseriusan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan tentunya sesuai dengan perkembangan teknologi yang berkembang saat ini. Namun dalam pelaksanaan aplikasi *Smart* desa ini tentunya tidak terlepas dengan adanya beberapa hambatan yang terjadi. Hambatan tersebut misalnya seperti *database* yang digunakan menggunakan *database* tahun 2016. Hal tersebut disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa dalam wawancara berikut:

“Yang jadi kendala utama ya jelas *database*. *Database* kurang mutakhir datanya, kan ndak bisa kayak capil. Capil per hari ini datanya, sedangkan capil itu gak bisa mengasihkan data cuma-cuma. Kadang itu lewat kecamatan itupun ndak dikasih langsung *softcopy*, kadang Cuma scan. Nah data yang dipake kemaren data tahun 2016. Data induk kependudukan dari Dispendukcapil, nah sisanya kita memperbarui sendiri, jadi yang meninggal, yang lahir itu kita

nambahkan sendiri. Otomatis datanya gak bisa *update* per hari ini yang ada di capil sekarang” (sumber: wawancara pada 17 Januari 2021)

Memulai sesuatu inovasi baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya, pastinya terdapat hambatan yang kerap kali terjadi. Dalam hal ini, *database* memiliki peran yang penting dalam pelayanan melalui aplikasi *Smart* Desa. Hambatan *database* yang digunakan saat ini, tentunya menjadi salah satu penghambat dalam proses pelayanan aplikasi *Smart* Desa ini. Jika terdapat masyarakat yang belum ada pada *database* tersebut, maka dalam hal ini operator aplikasi *Smart* desa harus melakukan input data secara manual pada aplikasi *Smart* desa. Perlunya untuk dilakukan kerjasama dengan baik antara pemerintah desa dengan Dispendukcapil dalam hal ini, sehingga pelayanan yang dilakukan dengan aplikasi *Smart* Desa ini dapat berjalan dengan baik.

Hambatan selanjutnya yaitu, partisipasi masyarakat yang masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara manual dengan datang langsung ke desa. Selanjutnya yaitu, ketika kepala desa yang terkadang tidak ada di balai desa, sehingga masyarakat yang hendak melakukan pelayanan administrasi kependudukan menunggu cukup lama, sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang. Terkadang tidak sedikit dari masyarakat yang kemudian menunda melakukan pelayanan pada hari tersebut dan akan kembali pada keesokan harinya.

6. *Collecting innovation data for single innovation (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)*

Pada indikator *Collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), diketahui bahwasanya upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo dalam mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal ini dengan melakukan sebuah kerjasama dengan pihak luar. Hal tersebut disampaikan oleh operator aplikasi *Smart* Desa Pak Arsen dalam wawancara pada 17 Januari 2021 sebagai berikut:

“Ya pastinya, bekerja sama dengan pihak

luar. Bekerjasama dengan pihak ketiga, yaitu tim inovasi desa tingkat kecamatan yang buat aplikasinya. Mereka khusus untuk yang aplikasinya, mulai dari *website*, terus aplikasi di *hp* itu mereka semua. Kita membantu melengkapi datanya, melengkapi kebutuhan yang digunakan untuk mengurus administrasinya” (sumber: wawancara)

Pelaksanaan kerjasama yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Desa Sidomulyo dengan pihak ketiga yaitu tim inovasi desa dimana dalam hal ini yaitu CV Haidar Bakri. Dalam kerjasama tersebut menghasilkan sebuah aplikasi *Smart* Desa serta *website* Pemerintah Desa Sidomulyo, yang hingga kini dapat dinikmati oleh masyarakat dengan mudah. Dengan adanya kerjasama tersebut sangat memberikan keuntungan pada masing-masing pihak, disamping untuk mendapatkan pemasukan bagi pihak ketiga, Desa Sidomulyo pun juga mendapatkan manfaat yang sangat besar. Inisiasi dari Pemerintah Desa Sidomulyo perlu untuk mendapatkan apresiasi dan dapat dijadikan contoh bagi desa lain untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Kemudian upaya yang dilakukan oleh desa dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat Desa Sidomulyo mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi. Yang mana sebelumnya pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual, dan saat ini melalui aplikasi. Upaya berupa sosialisasi ini dilakukan oleh desa kepada masyarakat dilakukan secara langsung ketika launching inovasi aplikasi melalui musyawarah desa, hal tersebut dilakukan sebelum pandemi.



Gambar 9. Launching dan Sosialisasi Aplikasi *Smart* Desa

Sumber: Berita Online
(<https://timesindonesia.co.id>)

Dari gambar 9 terlihat sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo dilakukan secara langsung kepada masyarakat dengan mengumpulkan masyarakat langsung di desa. Selain melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, upaya lain juga dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo misalnya seperti membuat sebuah poster yang disebar di seluruh Desa Sidomulyo. Hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Arsen selaku operator aplikasi *Smart* Desa melalui wawancara sebagai berikut:

“Terus kita buat kayak poster, kita kirim ke group-group kan cepet nantinya.” (Sumber: wawancara pada 17 januari 2021)

Upaya demi upaya dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo guna menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi *Smart* Desa. Dengan demikian diharapkan aplikasi *Smart* Desa ini dapat diketahui oleh seluruh kalangan masyarakat Desa Sidomulyo. Dengan usaha yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo ini dalam mewujudkan inovasi tunggal dengan menggunakan berbagai cara dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih inovatif melalui aplikasi *Smart* Desa.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian, aplikasi *Smart* Desa sendiri merupakan sebuah aplikasi yang merupakan inisiasi dari Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. Aplikasi *Smart* Desa merupakan sebuah aplikasi yang berfokus pada administrasi kependudukan yang berbasis digital yang mana masyarakat dapat mengakses dengan mudah melalui *handphone* masing-masing dimanapun dan sesuai dengan jam operasional pemerintah desa. Diketahui bahwa fungsi dari aplikasi *Smart* Desa ini untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke desa, dimana sebelumnya proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara manual yakni datang langsung ke desa.

Dalam penelitian Inovasi Aplikasi *Smart* Desa Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang ini mengacu berdasarkan teori faktor-faktor keberhasilan inovasi

menurut Bugge et al., (2018). Teori tersebut meliputi: *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi), *Sources of the ideas for innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi), *Innovation culture* (Budaya inovasi), *Capabilities and tools* (Kemampuan dan alat-alat), *Objectives outcomes, drivers, and obstacles* (Tujuan, hasil, driver, dan hambatan) dan *Collecting innovation data for single innovation* (Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal) sudah dapat dikatakan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada indikator *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi), tata kelola inovasi dilaksanakan berdasarkan pada *Standard Operational Procedure* (SOP) yang diperuntukkan hanya untuk lingkungan internal saja, dan untuk publikasi kepada masyarakat berupa alur penggunaan aplikasi *Smart Desa*. Indikator selanjutnya yaitu *Sources of the ideas for innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi), sumber ide untuk melakukan pembaharuan inovasi aplikasi *Smart Desa* dengan menampung masukan-masukan dari masyarakat melalui musyawarah dusun atau sarasehan. Pada indikator *innovation culture* (budaya inovasi) terdapat masyarakat masih melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara manual yaitu dengan datang langsung ke desa. Selanjutnya yaitu indikator *capabilities and tools* (kemampuan alat-alat) dalam hal ini sudah baik, namun perlu dilakukan pembaharuan terhadap aplikasi *Smart Desa* supaya dapat berjalan lebih optimal kembali. Indikator *Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (tujuan, hasil, driver, dan hambatan), tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien, serta selaras dengan perkembangan teknologi informasi yang berkembang saat ini. Untuk hasilnya, masyarakat yang melaksanakan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa* semakin meningkat, namun sempat mengalami penurunan ketika masa pandemi. Sedangkan untuk biaya yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan yaitu gratis tanpa dipungut biaya. Untuk hambatannya masih terdapat masyarakat yang kurang paham akan teknologi yang berkembang saat ini. Sehingga banyak masyarakat yang memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara manual dengan datang langsung ke desa. pada indikator terakhir yaitu *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), dalam hal ini melalui berbagai

sosialisasi kepada masyarakat secara langsung mengenai pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui aplikasi *Smart Desa*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Desa* ini berhasil dalam mengatasi permasalahan yang kerap terjadi selama pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sebelum adanya aplikasi *Smart Desa*. Masyarakat semakin mudah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, kemudian waktu yang digunakan lebih cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi selama melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan serta mengurangi jumlah antrian yang terjadi.

Saran

Berdasarkan pemaparan mengenai hasil penelitian dalam penelitian inovasi aplikasi *Smart Desa*, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta bermanfaat agar inovasi aplikasi *Smart Desa* dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang dapat berjalan lebih baik lagi. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk Pemerintah Desa Sidomulyo agar dapat memberikan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa*. Dalam hal ini dapat melakukan kerjasama dengan pemuda karang taruna desa, karena kalangan pemuda lebih cepat paham akan teknologi. Kemudian dapat disebarluaskan kepada masyarakat desa yang susah memahami atau mengoperasikan aplikasi *Smart Desa*.
2. Berkaitan dengan aplikasi *Smart Desa* hendaknya dapat dilakukan *upgrade*. Misalnya ketika surat yang diajukan oleh masyarakat telah selesai dan siap untuk diambil, maka ada notifikasi pada aplikasi tanpa harus membuka aplikasi terlebih dahulu. Sehingga pegawai dalam hal ini operator aplikasi tidak perlu menghubungi menggunakan nomor HP, serta dapat meningkatkan efisiensi dari aplikasi *Smart Desa*.
3. Perlu dibuatkan sebuah spanduk yang isinya mengenai *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Desa* di desa. Sehingga

4. masyarakat yang sedang berkunjung di desa lebih memahami pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi *Smart Desa*.
5. Terkait fitur Produk Desa yang terdapat dalam aplikasi *Smart Desa*, hendaknya dibuat lebih lengkap, misalnya dengan adanya penjelasan produk, harga serta nomor penjual. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat Desa Sidomulyo.
6. Dalam aplikasi *Smart Desa* perlu ditambahkan menu kritik dan saran. Sehingga dari kritik dan saran yang diterima, dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menyempurnakan aplikasi *Smart Desa*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mutairi, A., Naser, K., & Fayez, F. (2018). Obstacles toward adopting electronic government in an emerging economy: Evidence from Kuwait. *Asian Economic and Financial Review*, 8(6), 832–842. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2018.86.832.842>
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Badan Pusat Statistik. (2015). *Profil Penduduk Indonesia Hasil SUPAS 2015*.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209–213. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Djani, W., & Therikh, P. (2018). *Study of Electronic Government in Supporting Public Services in Kupang City*. 141(ICOPosDev 2017), 142–146. <https://doi.org/10.2991/icoposdev-17.2018.30>
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 3, 340–346.
- Hagie, Z.A., Rifda, E.N., Oktavira, P.A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5(1), 23-30. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/8845/4770>
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 48–54.
- Peraturan Desa Sidomulyo Nomor 10 Tahun 2018 tentang Aplikasi *Smart Desa* Tahun Anggaran 2018. (2018).
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. (2017). In *Pemerintah Pusat*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/51722>
- Persada, A. G. (2019). *Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (AREK) Di Bidang Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya*. Jurnal Mahasiswa Unesa. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31871>
- Pradana, G. W., Fanida, E. H., & Niswah, F. (2018). Intranet and Village Community: Optimization of Public Service Based on Electronic Government at The Local Level. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012160>
- Pradina, I. C. (2019). Inovasi Aplikasi Santri Rs (Sms Antrian Rumah Sakit) di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Unesa*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31990>
- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sulismadi, D. (2017). *Review Article The Implementation Of Electronic Government - Based Village Governance In Village Autonomy Era*. 2012.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value of E-Government – A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2006). *Chest*, 25(1), 1–14. http://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2006_23.pdf

