

## URGENSI PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* DALAM PRESPEKTIF PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANGANDARAN

Oleh :

Irfan Nursetiawan<sup>1</sup>, Rifki Agung Kusuma Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh

E-Mail : irfan.nursetiawan@gmail.com

### ABSTRAK

*Desa pada hakikatnya tidak terlepas dari memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa pelayanan administrasi dan non-administrasi. Desa Pangandaran sebagai salah satu desa yang berinisiasi dalam memberikan pelayanan secara digital telah bertransformasi menjadi desa dengan program unggulan, yakni smart governance. Hal tersebut dikarenakan terdapat masalah yang muncul, yaitu berkaitan dengan aksesibilitas, perekonomian dan kesejahteraan masyarakat yang memerlukan peningkatan, serta perbaikan. Namun, dalam praktiknya belum ada satu kesepahaman mengenai dimensi dari smart governance, sehingga menimbulkan interpretasi yang berbeda-beda dari setiap elemen Pemerintah Desa dan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan smart governance di Desa Pangandaran dapat mendorong peningkatan aktivitas dan produktivitas ekonomi masyarakat, perbaikan pelayanan dan tata kelola Pemerintahan Desa, keterbukaan sumber informasi, serta peningkatan ekonomi masyarakat Desa Pangandaran. Walaupun demikian, implementasi smart governance harus diiringi dengan kebijakan yang relevan dan adaptif dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk validitas produk yang dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat perdesaan.*

**Kata Kunci :** *Smart Governance, Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Desa*

#### A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa secara makro masih bersifat analog (konvensional) dan pada saat ini masyarakat perdesaan menginginkan proses pelayanan yang cepat, serta prima. Desa Pangandaran sebagai salah satu desa dengan potensi wisata mempunyai beragam permasalahan yang kompleks dan masih belum sepenuhnya adaptif, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi, dikarenakan keterbatasan aksesibilitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

dalam mengelola, serta memanfaatkan informasi yang ada.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 86 ayat (1) menyatakan, bahwa Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Artinya Pemerintah Desa diharapkan menyediakan Sistem Informasi Desa (SID). SID merupakan salah satu bagian dari *smart governance*. Hal tersebut juga, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 1 ayat (3) menyatakan

Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Dikarenakan Pemerintahan Desa merupakan bagian dari badan publik, maka setidaknya desa dapat mengimplementasikan hal tersebut dalam bentuk penyediaan Sistem Informasi Desa (SID). *Smart governance* akan membantu lembaga atau badan publik dalam tata kelola atau pengelolaan organisasinya lebih tersistematis dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada *user* atau masyarakat, khususnya bagi masyarakat desa. Menurut Hius, J. J. (2013) menyatakan, bahwa terdapat poin-poin dari *smart governance*, yaitu: (1) keterbukaan informasi publik; (2) memaksimalkan sumber daya yang dimiliki untuk kesejahteraan masyarakatnya; (3) *smart culture*; (4) dapat mengeluarkan ide pendapat, ide, dan keinginan secara langsung; serta (5) memberikan jaminan pekerjaan bagi warganya; (6) menyediakan sistem transportasi yang handal dan murah.

Pelayanan yang prima dan adanya sistem informasi yang memadai akan memungkinkan terciptanya *self service* dengan implementasi teknologi informasi

yang terintegrasi. Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan (Ibrahim, H. A., 2019). Hal inilah yang dilakukan oleh inisiasi dari Pemerintah Desa Pangandaran dengan menyediakan Sistem Informasi Desa yang terintegrasi dengan beberapa layanan untuk masyarakatnya. Selain itu, adanya kolaborasi dengan pihak lain untuk mewujudkan dan yang paling menarik, yakni hal tersebut berawal dari kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Desa Pangandaran.

Meningkatnya perhatian pemerintah pada pembangunan desa tersebut memunculkan berbagai upaya untuk membangun desa melalui pengembangan berbagai model, salah satunya melalui konsep *smart governance*. Penerapan tata kelola desa cerdas merupakan strategi untuk mewujudkan kondisi ideal desa dengan bertransformasi menjadi desa yang kuat, mandiri, sejahtera dan demokratis. Sehubungan dengan itu, diperlukan adanya pedoman advokasi pengembangan desa yang berorientasi pada kemajuan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 1. *Smart Governance*

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Desa merupakan kebijakan yang bersifat komprehensif dan berkelanjutan, serta tentunya harus pro terhadap keinginan dari masyarakat. Konsep penyampaian aspirasi yang selama ini masih melalui Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dengan kemajuan teknologi informasi pada saat ini, aspirasi dan kritik dapat disampaikan secara daring (*online*).

Partisipasi masyarakat dalam membangun desa merupakan harapan

untuk keseimbangan dan akselerasi pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa. Proses pengambilan keputusan tersebut, seharusnya dapat bercermin dari penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai alat perbandingan dalam menentukan kebijakan yang akan diambil. Karena pada dasarnya pemimpin lembaga publik membutuhkan informasi yang relevan dalam penentuan kebijakan. Sejalan dengan pendapat Endah, K., Nursetiawan, I., & Vestikowati, E. (2017), menyatakan bahwa “*The quality of relevant information will lead to proper decision making and provide information dynamically.*”. Informasi yang relevan dan valid, akan memungkinkan menghasilkan kebijakan yang sesuai.

*Smart Governance* merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dengan mengimplementasikan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet. Pola *input*, proses, dan *output* dari sebuah sistem informasi akan memberikan *feedback* bagi pemegang kebijakan dan *author* dalam hal ini masyarakat. Pemegang kebijakan akan dengan mudah mengevaluasi dan merumuskan kebijakan tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data menjadi sebuah informasi yang valid. Begitu pula dengan masyarakat akan mendapatkan informasi yang benar (bukan *hoax*) dan akan menghasilkan literasi digital bagi masyarakat perdesaan.

Implementasi dari *smart governance* memang tidak mudah, jika hal tersebut diterapkan di Pemerintahan Desa. Menurut Annisah, A. (2018), menyatakan dalam menerapkan *smart governance* meliputi: (a) membuat rencana tata kelola; (b) tata kelola organisasi; (c) tata kelola TIK; (d)

dan tata kelola arsitektur. Tahapan tersebut dimaksudkan agar implementasi *smart governance* dapat diterapkan dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, *smart governance* tidak terlepas dari sumber daya organisasi, tempat dan teknologi informasi.

### 1. Pelayanan Publik

Pemerintahan Desa tidak luput dari tugasnya melayani kebutuhan administrasi dan non-administrasi masyarakat perdesaan. Paradigma yang baru di masyarakat, yakni mereka harus dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan dan dalam hal ini Pemerintah Desa sebagai pelayan masyarakat. Pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat (Suwarno, J., 2012). Dengan demikian desa berkewajiban melayani masyarakatnya dengan baik.

Mobilitas masyarakat perdesaan yang diakibatkan oleh perubahan zaman dan perkembangan teknologi informasi, mengharuskan kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara cepat. Pemerintah Desa dengan segala kebijakan dan kewenangan mencoba inovasi dengan menggunakan aplikasi pembantu dalam melayani masyarakat. Menurut Nazli, R. (2019), menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan yang tidak bisa ditawar dalam peningkatan mutu pelayanan setiap saatnya. Artinya pelayanan tersebut secara waktu harus tetap dilayani sesuai dengan kapasitas dari lembaga publik.

### 2. Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa sebagai suatu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab

kepada kontribusi pembangunan bertransformasi menjadi lembaga publik yang relevan dengan perkembangan keilmuan, khususnya dalam reformasi tata kelola pemerintahan. Inovasi kelembagaan diperlukan agar tidak terjadi ketertinggalan. Ada beragam upaya yang telah dilakukan dalam menerapkan inovasi di ruang lingkup Pemerintahan Desa.

Adapun upaya yang dilakukan, yakni melembagakan praktek penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi publik melalui mekanisme formal yang diatur dalam sebuah kebijakan tertentu (Kwan, P., Hardiyanto, W. T., & Setyawan, D., 2015). Sehingga, Pemerintah Desa merupakan ujung tombak dalam menghasilkan kebijakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat desa.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model-building method, sebuah metode yang ditunjukkan untuk menghasilkan atau mengembangkan konsep dalam lingkup kajian tertentu (Shepherd, D. A., & Suddaby, R., 2017). Menurut Jaccard dan Jacoby (dalam Andhika, 2018) setidaknya terdapat 4 (empat) tahap yang ditempuh dalam mengonstruksikan suatu model atau konsep, yaitu: (1) *choosing a phenomenon to explain*; (2) *identifying problem areas and questions to focus*; (3) *identify new questions to answer*; dan (4) *concerns of theory construction*. Adapun metode yang

digunakan, yakni dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis data menggunakan teknik triangulasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Bachri, B. S. (2010) yang menyatakan, bahwa triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. *Smart Governance* di Desa

Dilihat dari perkembangan teknologi informasi, konsep *smart governance* tidak bisa dilepaskan dari perkembangan masyarakat dan kebutuhan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didasarkan kepada alasan bahwa desa sebagai unit pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan juga memerlukan pembaharuan dan adopsi terhadap perkembangan teknologi informasi, sehingga dengan menerapkan teknologi informasi akan mendorong percepatan pengembangan desa yang tengah dilaksanakan (Aditama, 2018).

Desa yang lebih modern dan adaptif tercermin dari penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan dan tata kelola kelembagaannya. Desa Pangandaran dengan potensi bidang pariwisata di wilayah Kabupaten Pangandaran telah menerapkan *smart governance* melalui *website* desa yang sudah terintegrasi. Adapun tampilan *website* Desa Pangandaran dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar. 1 Website Desa Pangandaran**

Sumber: <https://desapangandaran.smartvillagenusantara.id>, 2020.

Berdasarkan gambar tersebut sudah terlihat tata kelola Pemerintahan Desa yang sudah terintegrasi dengan internet dan terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat desa. Apabila dilihat dalam konteks karakter pembangunan di perdesaan terdapat pola pembangunan yang berbeda dengan di daerah perkotaan. Desa merupakan kesatuan unit dari suatu entitas masyarakat yang memiliki karakter dan tradisi yang khas (kearifan lokal) dimana masyarakatnya menjadi bagian terdepan dan penggerak utama pembangunan. Desa juga merupakan kesatuan homogenitas masyarakat yang sederhana dengan mata pencaharian homogen dan didominasi dengan latar belakang pekerjaan sebagai petani. Pluralisme di perdesaan merupakan bagian dari kearifan lokal yang dapat menjadi pemersatu dalam pembangunan secara berkelanjutan. Hal ini dikarenakan, adat istiadat desa masih kental dengan nilai-nilai gotong royong yang masih lestari sampai saat ini.

Desa dalam mengadopsi suatu teknologi informasi memerlukan waktu dan kesepahaman bersama, yakni teknologi hanya sebagai alat yang membantu dalam segala aktivitas yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa.

Sehingga tata kelola Pemerintahan Desa dapat berjalan sebagaimana mestinya, serta masyarakat dapat secara *mobile* dan mudah mendapatkan pelayanan. Desa Pangandaran yang berada di wilayah Kabupaten Pangandaran Jawa Barat menjadi desa percontohan pengembangan *Smart Village* Nusantara yang diinisiasi dan difasilitasi oleh Telkom Indonesia, tepatnya Telkom Living Lab Smart City Nusantara. Dengan program tersebut turut diimplementasikan di Desa, maka konteks dan konten *smart governance* dapat terealisasi.

Adapun konten yang tersedia di *website* Desa Pangandaran terdiri dari: (1) Home; (2) Profil Desa; (3) Visi dan Misi; (4) Berita; (5) Portal; dan (6) Menu Bar Login. Integrasi *website* ini terhubung dengan data yang relevan di Desa Pangandaran. Informasi yang lengkap dan data yang cukup dapat dijadikan sebagai bahan literasi digital bagi masyarakat desa dalam mengenal lebih tentang desanya.

Dikaitkan dengan konteks desa yang ada, Pemerintahan Desa harus menjadi lembaga publik yang adaptif dan toleran terhadap segala perubahan. Artinya ada sebuah hal yang formal dan urgensi dalam realisasi *smart governance*. Pelibatan masyarakat desa dalam hal ini menentukan

adanya pembangunan partisipatif di perdesaan.

Institusi atau lembaga publik dilekatkan kepada adanya kewenangan yang diberikan dalam menyusun instrumen kebijakan pengembangan *smart village* sebagai langkah awal menuju *smart governance*. Integrasi dan sinergitas antar komponen di Pemerintahan Desa dan masyarakat, serta *stakeholder* tentunya akan memberikan dampak pada ketercapaian dari *smart governance*. Walaupun *smart governance* merupakan dari bagian dari *smart city*, tetapi dapat pula menjadi indikator dalam penerapan *smart village*. Menurut Safitry, N., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020) menyatakan, bahwa *Smart Governance* merupakan pelayanan publik yang transparan dan telah terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi serta tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan kota. Artinya salah ciri dari *smart governance*, yakni adanya transparansi dan pelibatan masyarakat.

Dimensi sumberdaya tidak bisa dipahami secara sempit berupa sumber daya manusiasemata, dikarenakan sumberdaya dalam konteks desa di Indonesia terdiri dari sumberdaya manusia berupa masyarakat perdesaan dan aparatur pemerintah desa/institusi dan sumber daya lainnya, yaitu: (a) *natural capital*; (b) *social capital*; dan (c) *scultural capital*. Dikaitkan dengan pengaturan mengenai desa, maka masyarakat merupakan kesatuan hukum yang ditempatkan sebagai subjek sekaligus objek pembangunan desa (Silahuddin, M, 2015). Atas dasar ini maka masyarakat merupakan satu kesatuan yang terpisah dari pemerintah desa, dalam konteks pengembangan *smart village*,

maka masyarakat menjadi dimensi yang bersifat mandiri dan berkemajuan.

## 2. Pengembangan *Smart Village* Nusantara

Pengembangan *smart village* atau desa cerdas di Kabupaten Pangandaran dinilai dapat mendorong peningkatan aktivitas dan produktivitas ekonomi di desa-desa. Melihat potensi tersebut, Telkom bersama Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi meramu pengembangan dan penerapan *smart village* melalui optimalisasi infrastruktur jaringan dan solusi ICT, yang dikenal dengan nama Smart Village Nusantara, serta yang menjadi percontohan yakni di Desa Pangandaran.

Pelaksanaan *piloting Smart Village* Nusantara difokuskan pada 3 (tiga) aspek utama, yaitu: (a) Pemerintah; (b) ekonomi; dan (c) sosial, dengan target implementasi pada beberapa desa yang memiliki karakteristik dan potensi yang berbeda. Berbagai aplikasi pendukung digitalisasi desa digelar sesuai kebutuhan dan karakteristik desa tersebut serta didorong optimalisasi pemanfaatannya untuk pengembangan yang berkelanjutan. Pengenalan teknologi informasi kepada masyarakat desa harus secara bertahap dan komprehensif, dikarenakan kompleksitas permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM) di perdesaan. Tetapi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat (Kogoya, D., 2015). Sehingga proses pendampingan masyarakat juga menjadi bagian dari agenda *piloting* desa digital, agar masyarakat menjadi bisa dan terbiasa memanfaatkan teknologi berbasis digital dalam kehidupan sehari-hari.

Pengembangan Desa Pangandaran sebagai desa percontohan *smart village* Nusantara di Jawa Barat ini memberikan kekuatan khusus bagi desa tersebut untuk dapat menjadi desa yang lebih powerful dalam pemanfaatan *Information and Communication Technologies* (ICT) untuk pembangunan desa dan masyarakatnya.

Dukungan infrastruktur untuk membuka aksesibilitas jaringan internet, serta berbagai solusi dan aplikasi yang digelar diyakini dapat mendorong pengembangan dan penerapan desa digital dengan maksimal khususnya untuk sektor tata kelola Pemerintahan Desa, ekonomi, dan sosial kemasyarakatan. Pemanfaatan internet sangat menunjang dalam pola penguatan *smart governance*. Pembangunan infrastruktur telekomunikasi dan informatika di daerah pelosok sebagai bagian dari program Universal Service Obligation, telah membuka isolasi masyarakat desa menjadi memiliki kesempatan yang sama untuk berkomunikasi secara global (Subiakto, H., & FISIP, U., 2013).

Ada beberapa aplikasi yang telah dikembangkan dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat Desa Pangandaran dan tentunya telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta terintegrasi. Adapun beberapa aplikasi tersebut yang sudah dan akan diimplementasikan, yaitu: (a) Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (Simpeldesa); (b) *User Central Management* (UCM); (c) Dashboard Desa; (d) Elektronik Monitoring dan Evaluasi (E-Monev); (e) e-Puskesmas; (f) e-Posyandu; (g) Bioskop Desa; (h) Kasir Digital (iKas dan Bonum); (i) e-Loket/*Electronic Point of Sales* (E-POS); dan (j) *Cashless Payment*. Semua produk tersebut akan memberikan

keleluasaan dan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Karena semua berbasis digital, masyarakat dapat mengakses produk pelayanan dimana saja dan kapan saja. Tentunya dengan syarat terhubung ke jaringan internet.

Dengan adanya *website* desa, komunikasi dua arah terjalin antara Pemerintah Desa dengan masyarakat Desa. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini memberikan dampak yang positif dalam berbagai bidang kehidupan di masyarakat, salah satunya web sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi (Samodra, J., Pahlevi, A. S., & Hermanto, Y. A. L., 2019). Melalui keseluruhan sistem berbasis digital yang dikembangkan dan diimplementasikan untuk digitalisasi desa, demi mendukung prioritas pembangunan nasional dalam era revolusi industri 4.0, serta era *civil society* 5.0 sekaligus untuk mendorong keberlanjutan pembangunan nasional, membangun Indonesia menjadi lebih maju, dan tentunya bagi Pemerintah Desa Pangandaran akan lebih dinamis dalam memberikan pelayanan bagi masyarakatnya.

Masyarakat desa tidak hanya sebagai tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan perdesaan, tetapi juga sebagai sebuah kesatuan yang memiliki kehendak dan tujuan untuk menentukan arah kehidupannya. Atas dasar itulah, maka masyarakat perlu memiliki kesadaran dan pemahaman yang baik mengenai kedudukan dan perannya di desa. Masyarakat harus menjadi bagian yang aktif dalam proses pengembangan desa sehingga akan menjadi pihak yang menerima manfaat, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi harus disikapi oleh masyarakat desa sebagai sebuah peluang untuk mengoptimalkan peran serta dan kontribusinya dalam pengembangan desa. Teknologi informasi hadir sebagai upaya untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dan penguatan kapasitas masyarakat yang dituntut berkontribusi dalam pengembangan desa. Implikasinya, masyarakat harus memiliki sikap terbuka dan mengadopsi, serta adaptif terhadap teknologi informasi sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari baik dalam konteks pribadi maupun dalam konteks sosial dan pemerintahan desa. Dengan begitu masyarakat tidak hanya akan diuntungkan dari adanya teknologi informasi, tetapi juga dalam konteks yang lebih luas masyarakat akan menerima keuntungan dari adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam konteks sosial dan pemerintahan di desa.

#### E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni berkaitan dengan *smart governance* di Desa Pangandaran Kabupaten Pangandaran dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kebijakan Kepala Desa Pangandaran dalam mengimplementasikan *smart village* yang didalamnya terdapat *smart governance* sangat tepat dengan kondisi geografis dan potensi desa yang fokus pada dunia pariwisata.
2. Diperlukan perluasan pembangunan infrastruktur digital dan adanya pendampingan, serta pelatihan bagi perangkat desa untuk alur kerja yang lebih efektif dan lebih tepat, serta proses pelayanan yang bersifat

konvensional bertransformasi menjadi sistem pelayanan automasi.

3. Transformasi digital bagi Pemerintah Desa Pangandaran dan masyarakat desa diperlukan pendekatan secara holistic, sehingga timbul komitmen perluasan pelayanan publik secara digital.
4. *Smart governance* dalam sudut pandang pelayanan publik sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.
5. Masih adanya hambatan dalam upaya koordinasi antar berbagai lembaga publik dan masih adanya layanan yang belum sepenuhnya daring (*online*).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R. (2018) "*Penerapan Konsep Smart Governance Pada Smart Village*." Tersedia [Online]: <https://kumparan.com/royan-aditama/penerapan-konsep-smart-governance-pada-smart-village-1522820469658>. Diakses pada 07 Maret 2020.
- Andhika, Lesmana Rian (2018). "*Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan*." *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, no. 1: 24-42.
- Annisah, A. (2018). Usulan Perencanaan *Smart City: Smart Governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 59-80.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada

- penelitian kualitatif. *jurnal teknologi pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Endah, K., Nursetiawan, I., & Vestikowati, E. (2017, November). *Influence of Management Information System on Health Care in Puskesmas Cigeureung Tasikmalaya Town. In International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 156-160). Atlantis Press.
- Hius, J. J. (2013). *Smart Governance sebagai Unsur Penting Implementasi Smart City dari Policy Maker*.
- Ibrahim, H. A. (2019). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.
- Kogoya, D. (2015). Dampak penggunaan handphone pada Masyarakat Studi pada Masyarakat desa Piungun Kecamatan Gamelia Kabupaten Lanny Jaya Papua. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 4(4).
- Kwan, P., Hardiyanto, W. T., & Setyawan, D. (2015). Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).
- Nazli, R. (2019). Pemodelan Aplikasi Mobile Pelayanan Publik Desa (*Smart Village*) Berbasis *Cloud Computing*. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 2(2), 87-95.
- Safitry, N., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). GO-JEK Sebagai Dimensi *Smart Mobility* Dalam Konsep *Smart City. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 157-170.
- Samodra, J., Pahlevi, A. S., & Hermanto, Y. A. L. (2019). Pasar Desa Digital Berbasis *Web* Sebagai Media Promosi Bagi UMKM. *Jurnal KARINOV*, 2(3), 177-180.
- Silahuudin, M. (2015). Kewenangan Desa dan Regulasi Desa. *Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia*.
- Subiakto, H., & FISIP, U. (2013). Internet untuk pedesaan dan pemanfaatannya bagi masyarakat (*The usage of internet for the village and villagers*). *Masyarakat, kebudayaan dan Politik*, 26(4), 243-56.
- Shepherd, D. A., & Suddaby, R. (2017). *Theory Building: a Review and Integration. Journal of Management*, 43(1), 59-86.
- Suwarno, J. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 1(2).
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.