

**Public Service Innovation In The Digital Era (Study On The
Implementation Of E-Government In Government Durian Demang
Village, Karang Tinggi District, Central Bengkulu Regency)**

**Inovasi Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Pada Implementasi E-
Government Di Pemerintahan Desa Durian Demang Kecamatan
Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah)**

Arif Lesmana¹⁾; Ahmad Soleh²⁾; Kresnawati³⁾

¹⁾Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ariflesmana@gmail.com; ²⁾ ahmadslh@unived.ac.id; ²⁾ raqilkresnawati@unived.co.id

ARTICLE HISTORY

Received [04 September 2024]

Revised [15 Oktober 2024]

Accepted [03 Januari 2025]

KEYWORDS

Public Service, Digital Era,
E Government

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik berbasis E-government di pemerintah Desa Durian Termang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang implementasi E-government di tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Durian Demang telah melakukan transformasi digital yang signifikan dalam tiga aspek utama, yaitu proses administrasi, alur kerja, dan prosedur operasional. Penerapan SIAK versi 7.0, sistem verifikasi biometrik digital, serta otomatisasi antrian dan layanan telah meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Pengembangan platform e-government berbasis aplikasi "Durian Demang Digital" juga telah meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan publik. Tata kelola desa dan inovasi konseptual juga mendukung peningkatan partisipasi publik dan kolaborasi dengan sektor swasta dalam pengembangan layanan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the innovation of E-government-based public services in Durian Demang Village government, Karang Tinggi Sub-district, Central Bengkulu Regency. This research uses a qualitative method with a case study research type to obtain an in-depth understanding of the implementation of E-government at the village level. The results showed that Durian Demang Village has made a significant digital transformation in three main aspects, namely administrative processes, workflows, and operational procedures. The implementation of SIAK version 7.0, digital biometric verification system, as well as queue and service automation has improved service efficiency and accuracy. The development of e-government platform based on Durian Demang Digital application has also improved the accessibility and transparency of public services. Village governance and conceptual innovation also support increased public participation and collaboration with the private sector in service development.

PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia di seluruh dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi. Transformasi pemerintahan digital sebagai proses holistik yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengoptimalkan proses pemerintahan, meningkatkan pelayanan publik, dan menciptakan nilai baru bagi masyarakat. Teori ini menekankan bahwa transformasi digital bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan budaya organisasi dan cara berpikir (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019: 78). Salah satu perwujudan dari transformasi ini adalah penerapan E-Government, yang didefinisikan sebagai penggunaan TIK oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi warga, dan efisiensi operasional.

Menurut (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019: 78) transformasi digital ini tidak dapat dihindari dan akan terus membentuk cara pemerintah berinteraksi dengan warganya di masa depan. Oleh karena itu, kajian mendalam tentang implementasi E-Government, terutama di tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat seperti pemerintahan desa, menjadi sangat penting. Penelitian semacam ini dapat memberikan wawasan berharga tentang tantangan spesifik yang dihadapi, strategi yang efektif, dan dampak nyata dari digitalisasi layanan publik terhadap kehidupan masyarakat. Mengingat pentingnya inovasi pelayanan publik di era digital dan kompleksitas implementasi E-Government di tingkat desa, penelitian mendalam tentang kasus Desa Durian Demang menjadi penting. Kajian ini akan mengkaji proses implementasi, tantangan yang dihadapi, strategi yang diterapkan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi

pengembangan kebijakan dan strategi penerapan E-Government di tingkat desa, khususnya di daerah-daerah yang memiliki karakteristik serupa dengan Bengkulu Tengah.

LANDASAN TEORI

Konsep Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital

Inovasi secara umum dapat dipahami sebagai proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses, atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau signifikan. Menurut (Sahin, 2022: 127) "inovasi digital memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi proses adopsinya, seperti kemampuan untuk diperbarui terus-menerus dan interkoneksi."

Menurut (Sahin, 2022: 127) "inovasi digital memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi proses adopsinya, seperti kemampuan untuk diperbarui terus-menerus dan interkoneksi." Menurut (Oslo, 2018: 88) "Inovasi adalah produk atau proses yang baru atau yang ditingkatkan (atau kombinasi darinya) yang berbeda secara signifikan dari produk atau proses sebelumnya dari unit dan yang telah tersedia bagi pengguna potensi (produk) atau dibuat tersedia untuk digunakan oleh unit (proses)."

Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Layanan publik Merujuk pada berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Layanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kualitas hidup warga negara. Menurut (Mukaron dan Laksana, 2016: 77) mengatakan bahwa : "Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Pelayanan publik digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, berbagai layanan publik kini dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Beberapa dampak positif yang dihasilkan antara lain:

E-Government Atau Pemerintahan Elektronik

Didefinisikan sebagai penggunaan TIK oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan, fasilitasi operasi pemerintahan yang lebih efisien, pemberdayaan warga negara melalui akses ke informasi, atau peningkatan akuntabilitas pemerintah kepada warga negara (OECD, 2020: 227). Menurut (Twizeyimana dan Andersson, 2019: 88) mengidentifikasi beberapa nilai publik dari E-Government, termasuk peningkatan efisiensi administrasi, keterbukaan pemerintah, dan peningkatan kepercayaan serta integritas pemerintah, di Indonesia, implementasi E-Government diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Pemerintah Republik Indonesia, 2018: 40). Regulasi ini menjadi landasan bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintah desa, untuk mengadopsi dan mengembangkan layanan berbasis elektronik.

Implementasi E-Government di Tingkat Desa

Penerapan E-Government di tingkat desa merupakan bagian dari upaya pemerintah Indonesia untuk mewujudkan desa cerdas (smart village). Menurut (Pramanik, 2020: 132), konsep smart village melibatkan penggunaan TIK untuk meningkatkan kualitas hidup, efisiensi operasi dan layanan desa, serta daya saing ekonomi (Pramanik, & Choudhury, 2020: 76).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena implementasi *E-government* di tingkat desa (Creswell, dan Creswell, 2018: 70). Studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi secara intensif implementasi *E-government* di Desa Durian Demang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah.

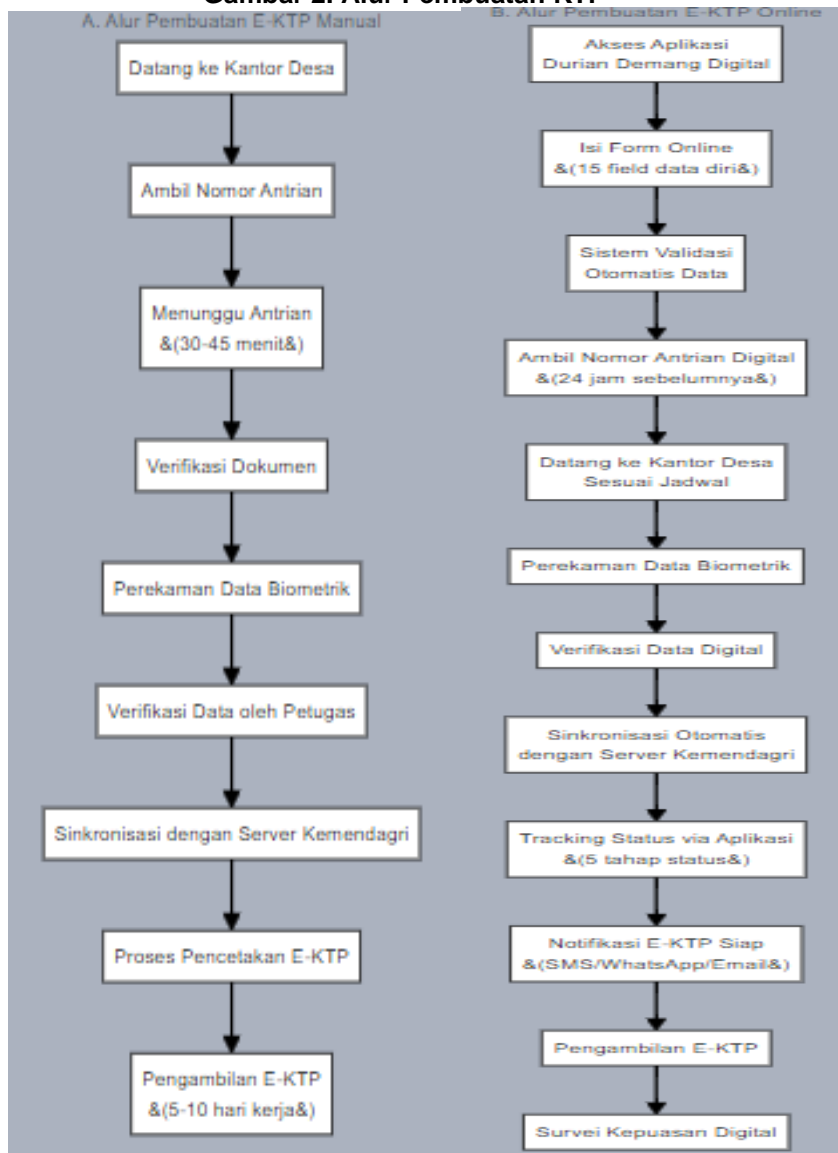
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Durian Demang terletak di Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah, Provinsi Bengkulu. Karakteristik desa terkait penerapan E-Government untuk pelayanan E-KTP meliputi:

- 1. Lokasi dan Data Administratif
- 2. Nama Desa: Desa Durian Demang
- 3. Kecamatan: Karang Tinggi
- 4. Kabupaten: Bengkulu Tengah
- 5. Provinsi: Bengkulu
- 6. Kode Pos : 38381
- 7. Koordinat: -3.7516° LS, 102.4194° BT
- 8. Data Demografi (per Desember 2023)

Gambar 2. Alur Pembuatan KTP



Berdasarkan wawancara dengan 15 informan (5 petugas pelayanan E-KTP dan 10 pengguna masyarakat layanan), observasi langsung selama 10 hari kerja, dan analisis 25 dokumen terkait, implementasi E-Government untuk pelayanan E-KTP di Desa Durian Demang periode 2022-2023 dapat dijabarkan sebagai berikut:

Peningkatan Efisiensi:

1. Waktu pengurusan E-KTP:
 - Sebelum pelaksanaan: rata-rata 14 hari kerja (min 10, maks 21 hari)
 - Setelah pelaksanaan : rata-rata 7 hari kerja (min 5, maks 10 hari)
 - Peningkatan efisiensi: 50%
2. Waktu antrian:
 - Sebelum: rata-rata 60 menit (min 30, maks 120 menit)
 - Setelah: rata-rata 30 menit (min 15, maks 45 menit)
 - Peningkatan efisiensi: 50%

Data Akurasi :

Hai Kesalahan data pada E-KTP:

- 2021 (sebelum implementasi): 5% (92 dari 598 E-KTP)
- 2023 (setelah implementasi): 1% (21 dari 778 E-KTP)
- Peningkatan akurasi : 80%

Aksesibilitas:

1. Cara Pendaftaran E-KTP:
 - 2021: 100% pendaftaran langsung ke kantor desa
 - 2023: 70% pendaftaran online, 30% langsung
2. Kapasitas pelayanan:
 - 2021: rata-rata 4 pemohon/hari
 - 2023: rata-rata 10 pelamar/hari
 - Peningkatan kapasitas: 100%

Kepuasan Masyarakat:

Hasil survei kepuasan:

- 2021: 65% (sampel 300 responden)
- 2023: 85% (sampel 500 responden)
- Peningkatan kepuasan: 20 poin persentase

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi *E-government* untuk pelayanan E-KTP di Desa Durian Demang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah periode 2022-2023, dapat ditarik kesimpulan Desa Durian Demang telah melakukan berbagai inovasi komprehensif dalam sistem pelayanan E-KTP yang mencakup empat aspek utama sebagai berikut:

1. Inovasi proses, desa ini telah mengimplementasikan digitalisasi sistem administrasi melalui SIAK versi 7.0 yang terintegrasi dengan database nasional, dilengkapi sistem verifikasi biometrik digital yang mencakup pemindaian sidik jari, foto digital, dan tanda tangan digital. Sistem antrian digital "Durian Demang Queue" juga diimplementasikan untuk mengoptimalkan alur kerja pelayanan.
2. Dari sisi inovasi produk/layanan, desa ini mengembangkan aplikasi "Durian Demang Digital" yang menyediakan layanan online terpadu dengan fitur pendaftaran online, sistem notifikasi multi-channel (SMS, WhatsApp, Email), dan manajemen dokumen digital. Platform ini memungkinkan masyarakat untuk melacak status E-KTP secara real-time dan mengajukan pengaduan secara terintegrasi.
3. Dalam aspek inovasi tata kelola, Desa Durian Demang mengimplementasikan platform konsultasi publik online dengan dashboard yang menampilkan statistik layanan secara real-time dan sistem feedback digital. Portal data terbuka juga dikembangkan untuk meningkatkan transparansi layanan, dilengkapi dengan sistem monitoring "E-KTP Monitor" yang memungkinkan tracking proses dan evaluasi layanan secara berkelanjutan.
4. Terakhir, dalam hal inovasi konseptual, desa ini menerapkan konsep pemerintah sebagai platform dengan mengintegrasikan berbagai sistem dan database, serta mengembangkan infrastruktur digital yang komprehensif. Keterlibatan sektor swasta dan masyarakat sipil juga diwujudkan melalui sistem pengaduan terintegrasi dan kerjasama pengembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan E-KTP secara keseluruhan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan lebih lanjut: Pemerintah desa perlu segera mengajukan peningkatan bandwidth internet menjadi 20 Mbps dan menginstall backup line 4G untuk menjamin stabilitas koneksi. Selain itu, penambahan minimal 1 unit komputer dan perangkat perekam data E-KTP diperlukan untuk meningkatkan kapasitas layanan menjadi 30 pemohon per hari. Dalam hal sumber daya manusia, program pelatihan intensif 40 jam untuk semua petugas dengan target 100% petugas mencapai skor kompetensi >80% perlu dilaksanakan. Selanjutnya, pengajuan rekrutmen 1 posisi tenaga IT khusus ke pemerintah kabupaten untuk mengurangi waktu respons masalah teknis menjadi kurang dari 4 jam. Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, penyelenggaraan workshop bulanan penggunaan layanan E-KTP online dengan target meningkatkan penggunaan layanan online menjadi 85% serta kampanye keamanan data melalui pembuatan dan distribusi brosur keamanan data E-KTP dengan target 80% masyarakat memahami pentingnya keamanan data pribadi, perlu dilakukan. Dalam pengembangan sistem, upgrade sistem untuk integrasi penuh 10 fitur SIAK guna mengeliminasi duplikasi input data serta pengembangan fitur verifikasi biometrik mobile untuk memungkinkan verifikasi identitas jarak jauh untuk 30% layanan, juga penting dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. J. W., Rania, Z. M. 2020. *Digital Democracy: Pelibatan Masyarakat dalam Pembangunan Desa melalui Website Desa*. Jakarta, Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi.
- Badan Pusat Statistik. 2021. *transformasi digital ini tidak dapat dihindari dan akan terus membentuk cara pemerintah*
- Cahyono, A., Wibowo, R., & Sari, D. P. 2023. *Optimalisasi E-government di Tingkat Desa: Studi Kasus 5 Provinsi di Indonesia*. Jurnal Administrasi Publik.
- Chatfield, A. T., Reddick, C. G. 2018. *Customer agility and responsiveness through big data analytics for public value creation: A case study of Houston 311 on-demand services*. Amsterdam, Government Information Quarterly.
- Choi, T., Chandler, S. M. 2020. *Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how E-government innovations fail*. Amsterdam, Government Information Quarterly.
- Creswell, J. W., Creswell, J. D. 2018. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, Sage publications.
- De Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L. 2016. *Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda*. Hoboken, Public Administration.
- Dewi, L. K., Putra, I. G. N., & Astawa, I. K. 2022. *Implementasi E-KTP Berbasis Digital di Kabupaten Gianyar: Analisis Kapasitas dan Adopsi Layanan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Hakim, R. 2023. *Tantangan Implementasi E-KTP di Sumatera Barat: Studi Kasus 10 Kecamatan*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik.
- Harijadi, 2016. *Indonesia's road map to E-government : Opportunities and challenges*. Seoul, APEC High-Level Symposium on E-government.
- Indrajit, R. E. 2016. *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. APTIKOM.
- Junaedi, J., Suwanda, I. M., Putri, N. L. P. N. S. 2019. *Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes)*. Madiun, JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2018. *Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta, Kementerian PANRB.
- Mergel, I. 2016. *Agile innovation management in government: A research agenda*. Amsterdam, Government Information Quarterly.
- Mergel, I., Edelman, N., Haug, N. 2019. *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. Amsterdam, Government Information Quarterly.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, J. 2018. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, Sage publications.
- Nurdin, N., Stockdale, R., Scheepers, H. 2014. *Coordination and cooperation in e-government: An Indonesian local e-government case*. Hong Kong, Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries.

- Nurdin, N., Stockdale, R., Scheepers, H. 2020. *The role of social media in accelerating knowledge sharing in Indonesian government agencies*. Bingley, Transforming Government: People, Process and Policy.
- OECD. 2020. *Digital Government Index: 2019 results*. Paris, OECD Publishing.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta, Sekretariat Negara.
- Pramanik, P. K., Pal, S., Choudhury, P. 2020. *Beyond Automation: The Cognitive IoT. Artificial Intelligence Brings Sense to the Internet of Things*. Cham, Springer.
- Pratama, A. B. 2019. *E-government in Village: Challenges and Opportunities*. Yogyakarta, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Pratama, A. B., Hidayat, T., & Purwanto, E. 2023. *Efisiensi Pelayanan Publik Pasca Implementasi E-government di Kabupaten Bandung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Putra, R. A., Sari, M. K., & Utomo, W. P. 2023. *Dampak Jangka Panjang Implementasi E-government terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Longitudinal di 3 Kota Besar Indonesia*. Jurnal Administrasi Negara.
- Robillard, J. M., Feng, T. L., & Sporn, A. B. (2022). *Democratizing biomedical research: Reimagining informed consent and disseminating research results in the age of social media*. Trends in Biotechnology
- Sahin, I. 2022. *Digital innovation and digital innovation adoption: An extension of Rogers' diffusion of innovations theory*. Education and Information Technologies
- Sari, D. P., & Winarno, W. W. 2020. *Analysis of e-government implementation in Indonesian villages*. International Journal of Advanced Computer Science and Applications
- Seidman, I. 2019. *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences (5th ed.)*. Teachers College Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Twizeyimana, J. D., Andersson, A. 2019. *The public value of E-government – A literature review*. Amsterdam, Government Information Quarterly.
- United Nations. 2014. *United Nations E-government Survey 2014: E-government for the Future We Want*. New York, United Nations.
- Vial, G. 2019. *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. Amsterdam, The Journal of Strategic Information Systems.
- Widodo, N., Wardani, D. K., Firdaus, M. R. 2021. *E-government Maturity Model to Support Regional Development*. Jakarta, Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance.
- Widodo, S., Purnomo, E. P., & Andriani, R. 2024. *Identifikasi Tantangan Implementasi E-government di Pedesaan Jawa Tengah*. Jurnal Studi Pemerintahan.
- Wirtz, B. W., Birkmeyer, S. 2015. *Open government: Origin, development, and conceptual perspectives*. Abingdon, International Journal of Public Administration.
- Wirtz, B. W., Daiser, P. 2018. *A meta-analysis of empirical E-government research and its future research implications*. Thousand Oaks, International Review of Administrative Sciences.
- Yildiz, M. 2018. *E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*. Government Information Quarterly.
- Zanella, A., Bui, N., Castellani, A., Vangelista, L., & Zorzi, M. 2014. *Internet of things for smart cities*. IEEE Internet of Things Journal.