



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

(Studi Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh

LAILATUL MUSDALIFAH

22101091047



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025**

RINGKASAN

Lailatul Musdalifah, 22101091047, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2025, **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang)”**, Dosen Pembimbing 1: Dr. Sunariyanto, S.Sos, MM, Dosen Pembimbing 2 : Dr. Suyeno, S.os., M.AP.

Implementasi kebijakan pelayanan public berbasis digital ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi guna menciptakan birokrasi yang lebih transparan dan efisien. Desa Banjararum telah mulai mengadopsi kebijakan ini, terutama melalui pengembangan aplikasi Smart Digital RT 14, yang dikembangkan oleh Ketua RT 14. Namun, implementasi kebijakan ini masih menghadapi berbagai tantangan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Peneliti ini menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III. Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, terdapat empat isu pokok yang harus diperhatikan yaitu : (1) komunikasi (*communication*), (2) sumber daya (*resources*), (3) komitmen (*disposition or attitude*), dan (4) struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Metode yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa permasalahan utama yang menyebabkan kebijakan pelayanan ini belum merata ke seluruh RT/RW Desa Banjararum adalah kurangnya pemahaman dan dukungan perangkat desa terhadap digitalisasi yang menyebabkan inovasi pelayanan berbasis digital belum diimplementasikan secara merata di seluruh RT RW Desa Banjararum, mengakibatkan pengembangan aplikasi hanya di lingkup RT 14 saja.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Desa Banjararum masih belum optimal dikarenakan belum adanya kebijakan resmi dalam bentuk Peraturan Desa (Perdes) atau Surat Keputusan (SK) Kepala Desa yang mengatur penerapan layanan digital di seluruh RT. Menjadikan RT/RW belum mengadopsi kebijakan ini, dengan adanya regulasi yang jelas, sistem digital dapat diimplementasikan secara seragam di seluruh desa, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan terstruktur.

Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan public, digital.

Summary

Lailatul Musdalifah, 22101091047, Public Administration Study Program, Administrative Science, Islamic University of Malang, 2025, "**Implementation of Digital-Based Public Service Policy (Study in Banjararum Village, Faculty, Singosari District, Malang Regency)**", Supervisor 1: Dr. Sunariyanto, S.Sos, MM, Supervisor 2: Dr. Suyeno, S.os., M.AP.

The implementation of this digital-based public service policy aims to improve the quality of public services by utilizing information technology to create a more transparent and efficient bureaucracy. Banjararum Village has begun to adopt this policy, especially through the development of the Smart Digital RT 14 application, which was developed by the Head of RT 14. However, the implementation of this policy still faces various challenges, so this study aims to analyze the effectiveness of the policy and identify supporting and inhibiting factors.

This researcher uses George Edward III's policy implementation theory. In order for policy implementation to be effective, there are four main issues that must be considered, namely: (1) communication, (2) resources, (3) commitment (disposition or attitude), and (4) bureaucratic structure. The method used by the author is a qualitative approach with a descriptive research type.

The results of the research conducted by the author show that the main problem that caused this service policy to not be evenly distributed to all RT/RW of Banjararum Village is the lack of understanding and support from village officials for digitalization which causes digital-based service innovations not to be implemented evenly across all RT/RW of Banjararum Village, resulting in application development only in the scope of RT 14.

It can be concluded that the implementation of digital-based public service policies in Banjararum Village is still not optimal because there is no official policy in the form of Village Regulations (Perdes) or Village Head Decrees (SK) that regulate the implementation of digital services in all RTs. Making RT / RW have not adopted this policy, with clear regulations, the digital system can be implemented uniformly throughout the village, so that services become more effective and structured.

Key: Policy Implementation, Public Services, Digital.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, transformasi digital pada level Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki tanggung jawab dalam memastikan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel bagi warganya. Seiring dengan perkembangan teknologi, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi keharusan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi pemerintahan menjadi fokus utama dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih. Dalam hal ini masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan efisien. Untuk itu, pemerintah perlu melakukan berbagai inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk inovasi yang kini menjadi prioritas dalam sistem pemerintahan adalah transformasi digital melalui penerapan *e-government*. *E-government* merupakan upaya untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan birokrasi yang lebih terbuka, efektif, dan

adaptif terhadap perkembangan zaman yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara cepat dan mudah melalui sistem digital (Y. Li and H. Shang, 2020). Implementasi kebijakan pelayanan digital merupakan upaya menciptakan, penemuan atau mengembangkan sebuah ide untuk meningkatkan pelayanan publik yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. (Agostini 2020). Di Indonesia, penerapan *e-government* telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyatakan :

“ Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.”

Menurut Bambang Irawan dalam buku analisis konsep *E-Government* pelayanan publik (2011: 178) *E-Government* jika diterapkan akan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. *E-Government* meningkatkan efisiensi;
2. *E-Government* meningkatkan pelayanan;
3. *E-Government* membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu;
4. *E-Government* bisa berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi;
5. *E-Government* bisa menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi;
6. *E-Government* bisa membantu membantu kepercayaan antara pemerintah dan warga Negara.

Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi guna menciptakan birokrasi yang lebih transparan dan efisien. Secara teoritis manfaat yang diharapkan dengan penerapan *E-Government*. Dalam intruksi tersebut telah jelas bahwa pengembangan *E-Government* telah diakui dan diwajibkan bagi seluruh masyarakat, baik tingkat

pemerintah pusat hingga pada tingkat desa. Desa sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada warga. Pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah di tingkat desa, di mana pemerintah desa memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat (Sunariyanto, 2025). Demikian pula, definisi menurut Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan bahwa:

”Desa adalah Desa dan Desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan. Kepentingan masyarakat setempat didasarkan pada inisiatif masyarakat, hak nenek moyang, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dalam hal ini, desa diberikan otonomi untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat, sesuai kebutuhan masing-masing. Pemerintah desa dituntut untuk mampu beradaptasi dan menghadirkan pelayanan yang inovatif, khususnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, pelayanan administrasi desa sangat penting, dan peran pemerintah desa sangat diperlukan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Desa bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Dalam hal ini, desa diberikan wewenang lebih besar kepada desa dalam mengelola urusan, pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan sesuai dengan kebutuhan di setiap desa masing-masing. Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa dibantu oleh perangkat desa merupakan sebagai bagian dari struktur penyelenggara pemerintah desa memiliki hak dan kewenangan besar

dalam tingkat pemerintah desa yang sangat diperlukan untuk mengatur, melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dipertegas dalam Undang-Undang Pasal 19 No 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menjelaskan bahwa Desa berhak mengatur :

- a. Kewenangan dibidang penyelenggaraan Pemerintah Desa;
- b. Kewenangan dibidang pelaksanaan Pembangunan Desa;
- c. Kewenangan dibidang pembinaan Kemasyarakatan Desa; dan
- d. Kewenangan dibidang pemberdayaan masyarakat Desa.

Dalam hal tersebut, telah jelas bahwa desa dan wewenang desa dapat menjalankan sebuah desa dengan sendiri sesuai dengan tujuan negara dan peraturan negara yang dibutuhkan pada suatu pemerintahan. Sehingga setiap pemerintah desa diharapkan dapat menjalankan kewenangan dengan beradaptasi cepat khususnya pada bidang penyelenggaraan pemerintah yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab pada desa masing-masing. Menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa:

“desa dianggap mampu berkembang dan berinovasi dalam pengentasan masalah masalah yang ada di desa, sehingga setiap desa didorong untuk mandiri dan maju agar dapat mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki desa sebagai bentuk kemajuan pembangunan desa itu sendiri khususnya pada pelayanan publik. Setiap Desa sudah selayaknya mempunyai sistem pelayanan publik pedesaan yang mumpuni, berdasarkan arus zaman sehingga tidak tertinggal oleh perkotaan maka diperlukan kecepatan dan ketepatan untuk melayani data-data masyarakatnya,”

Dari hal tersebut Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Sebagai wujud terselenggarakannya *good governance* desa

memerlukan beberapa langkah yang dapat meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa yang lebih efektif, transparan dan efisien, akuntabel, dan bertanggung jawab khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana saat ini pemerintah desa dituntut cepat dan tanggap untuk melakukan pelayanan secara efektif dan efisien yaitu dengan menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital di tingkat desa.

Digitalisasi desa merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pembangunan desa yang lebih terarah dan efektif. Program ini menjadi bagian dari upaya pemerintah pusat untuk meningkatkan mutu serta kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Mengusung slogan "Membangun Indonesia dari Desa", inisiatif ini menempatkan digitalisasi sebagai elemen kunci dalam percepatan pembangunan di tingkat desa. Melalui pemanfaatan teknologi digital, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat desa secara lebih tepat sasaran. Digitalisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses menyimpan seluruh sifat dan informasi dari teks, suara, gambar, atau multimedia dalam sebuah string elektronik dari nol dan satu bit (Wuryanta, 2004). Desa adalah sumber data paling akurat untuk pencarian data kependudukan. Untuk itu, cara pengumpulan data penduduk, pengisian data dalam format, pengolahan data hingga penyajian informasi data kependudukan kepada masyarakat harus dilakukan secara efektif dan efisien agar informasi yang tersampaikan dapat dengan cepat dan akurat. Masyarakat desa sangat mengharapkan adanya digitalisasi pelayanan dan informasi kependudukan (Ardhana, 2019). Hal ini dipertegas dalam peraturan Bupati Malang

Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Desa Digital bagi desa-desa dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital dan mendukung digitalisasi pelayanan public, menjelaskan bahwa :

“ Desa/Kelurahan Digital adalah konsep pengembangan pemerintah desa/kelurahan dan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan melalui teknologi informatika, dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya”.

Adapun tujuan dari Desa/Kelurahan Digital pasal 2 menjelaskan bahwa :

- a. Sebagai pedoman dalam memadukan penyusunan rencana program kerja Pemerintah Daerah yang terpadu;
- b. mensinergikan program kerja setiap Perangkat Daerah agar dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan tepat sasaran;
- c. meningkatkan fungsi pemerintah desa dalam mendukung pelaksanaan program kerja Pemerintah Daerah;
- d. meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar dapat langsung dinikmati oleh lapisan masyarakat paling bawah;
- e. meningkatkan partisipasi dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program kerja Pemerintah Daerah; dan
- f. memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu.

Dari penjelasan diatas, dapat diartikan bahwa Digitalisasi telah membuka peluang baru dalam meningkatkan efektif dan efisien dalam pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi sangatlah berpengaruh besar terhadap setiap aspek khususnya di dalam pelaksanaan fungsi pelayanan Pemerintah kepada setiap warga negara dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat bisa lebih ditingkatkan dan hasilnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat di lapisan paling bawah sebagai Lembaga pemberi layanan. Desa berhak mengembangkan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan

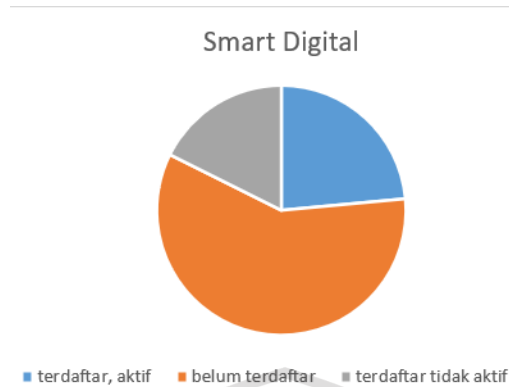
dalam mengatasi urusan rumah tangganya terutama masalah pada administrasi pelayanan pada desa itu sendiri dengan mengembangkan transformasi pelayanan pada desa guna membangun pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, tuntutan untuk pemerintah Daerah perlu dilakukan secara terpadu dalam melakukan perubahan dari sistem manual ke sistem digital sesuai dengan perkembangan di era modern, sebagai penyelenggara pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel sehingga semua kegiatan benar-benar dijalankan, untuk itu diperlukannya suatu upaya untuk menyelaraskan suatu program agar saling mendukung dan sejalan. Sehingga terbentuknya pemerintah desa dengan pelayanan publik berbasis digital.

Namun, dalam praktiknya meskipun telah diterbitkannya instruksi presiden dan peraturan bupati mengenai dukungan dalam menjalankan digitalisasi sebagai bentuk penerapan *E-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, kenyataannya perubahan pelayanan berbasis digital ini masih belum di adopsi oleh banyak kalangan pemerintah desa. Peran pemerintah sebagai penggerak dalam perubahan tatanan birokrasi desa menjadi penting karena *E-Government* dapat tercipta apabila penyelenggara pemerintah desa telah sesuai dengan prinsip-prinsipnya. Keberagaman adat istiadat yang ada di desa tetap harus diperhatikan mengingat setiap desa memiliki kewenangan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital sebagai bentuk pengembangan *E-Government*. Namun banyak juga yang telah mengadopsi pengembangan *E-Government* dalam bentuk pelayanan

berbasis digital salah satunya adalah Desa Banjararum yang terletak di Kecamatan Singosari Kabupaten Malang,

Desa Banjararum, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, merupakan salah satu desa yang telah mengadopsi implementasi kebijakan pelayanan digital dalam pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi pelayanan publik di desa ini adalah pengembangan aplikasi *Smart Digital*, aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan berbasis digital yang diciptakan langsung dari sosok masyarakat sekaligus ketua RT di RT 14 RW 11, inovasi tersebut dibuat guna untuk salah satunya memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan e-surat pengantar RT/RW dimana surat pengantar online ini bisa di akses melalui aplikasi pada handphone, proses pelayanan ini bisa diakses 24 jam pada jam kerja dalam proses pelayanan ini masyarakat hanya perlu mengisi data diri dan keperluan yang dibutuhkan melalui handphone dengan begitu secara otomatis pesan surat masuk tersebut muncul pada dekstop ketua RT/RW, selain e-surat aplikasi ini menghadirkan beberapa fitur layanan publik seperti sistem keamanan, e-surat, transparansi keuangan, e-lapor RT, simpan pinjam, serta pemberdayaan UMKM. Namun, dalam hasil observasi peneliti Bapak Akbar Bebe Lebu selaku pembuat inovasi pelayanan berbasis digital ini menjelaskan bahwa penerapan aplikasi hanya 30% dari 100% dalam praktiknya Desa Banjararum belum seluruhnya menerapkan aplikasi, berikut merupakan diagram pie pengguna aplikasi smart digital di Desa Banjararum :

Gambar 1 Pengguna aplikasi Smart Digital

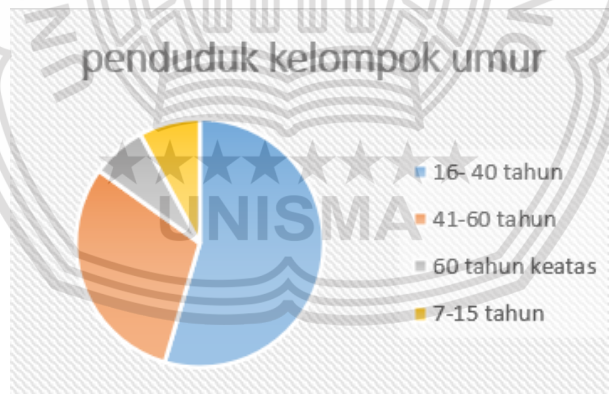


Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Dari diagram pie diatas, menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut dengan tiga kategori utama, yaitu: *pertama*, Terdaftar, aktif 30% (warna biru) menunjukkan persentase warga yang sudah mendaftar dan secara aktif menggunakan aplikasi Smart Digital. Kedua, Belum terdaftar 60% (warna oranye) menggambarkan warga yang sama sekali belum mendaftar pada aplikasi tersebut. Ketiga, Terdaftar tidak aktif 10% (warna abu-abu) menggambarkan warga yang telah mendaftar, namun tidak aktif menggunakan aplikasi. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat pada Desa Banjararum masih belum seluruhnya menerapkan aplikasi pelayanan berbasis digital, meskipun dengan perbandingan sebagian telah terdaftar namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih dengan pelayanan secara manual. Sesuai data observasi peneliti, peneliti menemukan beberapa faktor yang menghambat aplikasi ini belum di adopsi oleh seluruh masyarakat Desa Banjararum, yaitu:

Pertama, Rendahnya literasi Digital, mayoritas aparat desa, ketua RT/RW Desa Banjararum sudah lanjut usia hal ini mengakibatkan kurangnya pemahaman terhadap digital sehingga sulit beradaptasi dengan teknologi di kalangan aparat desa dan RT RW Desa Banjararum. Desa Banjararum merupakan salah satu desa yang ada di Kabupaten Malang terluas nomor dua di Kecamatan Singosari. Kecamatan Singosari memiliki jumlah penduduk yaitu laki-laki 90.226 jiwa dan perempuan 88.735 jiwa dengan jumlah kepadatan penduduk kecamatan singosari yaitu 1.573,42 jiwa dengan total keseluruhan yaitu 178,961, serta jika hanya Desa Banjararum sendiri yaitu laki-laki 7911 jiwa dan perempuan 7.870 total jiwa di Desa Banjararum adalah 15781 jiwa. Dengan penduduk menurut kelompok usia sebagai berikut :

Gambar 2 Penduduk menurut kelompok usia



Sumber : Badan Pusat Statistika (2023)

Dari hasil gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa 65% penduduk pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang masih berusia 16 sampai 40 tahun, 25% berusia 41 tahun hingga 60 tahun, 10% berusia 7 sampai 15 tahun dan

10% berusia diatas 60 tahun. Telah dijelaskan pada Peraturan Bupati Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2021 pasal 6 menjelaskan bahwa :

“ (1) Desa dan kelurahan diberikan pembinaan dan pendampingan agar dapat memenuhi kualifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3).
(2) Pembinaan dan pendampingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh masing-masing Perangkat Daerah yang memiliki program kerja terintegrasi dengan program Desa/Kelurahan Digital”.

Meskipun telah dilakukannya sosialisasi baik langsung maupun tidak langsung, dari hasil observasi terdapat temuan peneliti dalam hal permasalahan yang terjadi pada Desa Banjararum yaitu meskipun telah jelas dari batas usia mayoritas penduduk masih berusia muda, namun struktur birokrasi seperti aparat desa dan perangkat RT/RW banyak yang sudah lanjut usia hal ini menyebabkan pelayanan berbasis digital hanya berjalan di beberapa lingkup saja.

Kedua, salah satu hambatan terbesar dalam implementasi pelayanan berbasis digital ini yaitu belum adanya kebijakan resmi dari desa berupa peraturan desa atau surat keputusan (SK) yang mengatur penerapan pelayanan berbasis digital. Telah dijelaskan pada Peraturan Bupati Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2021 pasal 5 menjelaskan bahwa :

“Desa Digital dilaksanakan di semua desa dan kelurahan di Daerah secara bertahap sejak tanggal 4 Januari 2021”.

Namun dalam observasi terdapat temuan peneliti yaitu kebijakan dalam implementasi ini hanya sebatas himbauan tanpa adanya kewajiban resmi dari desa dan menganggap bahwa digital dapat mengurangi silaturahmi antar warga yang bertentang dengan nilai sosial dan adat istiadat di desa. Berdasarkan hasil obervasi

langsung kepala Desa Banjararum telah mengetahui bahwa memang terdapat peraturan bupati yang menjelaskan mengenai pedoman desa digital namun belum saat ini belum terdapat SK dari Desa Banjararum dikarenakan melihat aparat desa sendiri serta RT/RW sudah lanjut usia yang mengakibatkan pemahaman terhadap digital saat ini kurang menguasai sehingga masih menggunakan sistem pelayanan manual.

Ketiga, kurangnya dukungan dana dari desa, terdapat pada Peraturan Bupati Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2021 pasal 7 menjelaskan bahwa :

“Pembiayaan atas pelaksanaan program Desa/Kelurahan Digital dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Malang dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa”.

Namun dalam observasi peneliti terdapat temuan peneliti bahwasanya dalam hal ini pengembangan aplikasi dilakukan secara mandiri oleh perangkat RT tanpa bantuan dari desa meskipun aplikasi telah diresmikan namun pemerintah desa hanya memberikan dukungan moral, kepala Desa Banjararum menyatakan bahwa masih tidak ada nomenklatur atau alokasi anggaran khusus untuk penerapan aplikasi ini. Dana saat ini hanya berfokus pada pembangunan infrastruktur desa, keterbatasan dana dalam pelayanan publik berbasis digital mengakibatkan terhambatnya pemerataan implementasi kebijakan seluruh masyarakat di Desa Banjararum.

Keempat, keterbatasan tenaga IT mengakibatkan implementasi kebijakan pada pelayanan berbasis digital menjadikan staf dalam operator pelayanan bertumpuk tugas dan tanggung jawab, keterbatasan sumber daya manusia pada staf IT ini mengakibatkan pelayanan berbasis digital tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

Kurangnya literasi digital dan inisiatif terhadap digital pada seluruh aparat desa juga dapat menghambat proses pelayanan berbasis digital.

Dalam konteks kebijakan publik, keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama menurut teori implementasi kebijakan Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang jelas dan efektif diperlukan agar kebijakan dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat. Sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penentu dalam keberlanjutan program digitalisasi. Selain itu, disposisi atau komitmen dari para pelaksana kebijakan, baik pemerintah desa maupun masyarakat, sangat berpengaruh dalam memastikan keberhasilan implementasi implementasi kebijakan pelayanan digital ini.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Desa Banjararum. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam proses implementasi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital di tingkat desa. Dalam menghadapi tantangan untuk memenuhi harapan tersebut, pemerintah desa perlu memiliki strategi kebijakan yang baik untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan adanya Kebijakan publik yang tepat pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi solusi untuk menciptakan birokrasi yang modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Pemerintah desa, sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, memegang peran penting dalam menerjemahkan

kebijakan publik ke dalam bentuk tindakan nyata yang sesuai dengan kebutuhan local, dalam mengembangkan implementasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa tersebut menjadi dasar alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang).**” Yang mana dalam sudut pandang peneliti dalam penelitian tersebut masih belum terlaksana dengan baik. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi yang telah diterapkan dan menganalisis efektifitasnya dalam meningkatkan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan utama yang dirangkum dalam rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang ?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini antara lain yaitu :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis Implementasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan factor penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Tercapaiannya tujuan penelitian yang telah disebutkan atas, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat pada skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai bahan ulasan, masukan serta referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya, sehingga mampu menambah wawasan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem pemerintahan, khususnya pada keterkaitan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dijadikan sebagai bahan acuan mahasiswa maupun instansi terkait serta kalangan masyarakat sekalipun dalam membangun pengembangan Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

BAB VII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data pada pembahasan diatas, mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Banjararum, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang

a. Komunikasi

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Desa Banjararum telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, terutama dalam aspek komunikasi. Informasi mengenai layanan digital telah disampaikan melalui berbagai saluran, seperti grup WhatsApp, rapat desa, dan sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Ketua RT serta perangkat desa. Meskipun demikian, penyampaian informasi dari pemerintah desa kepada seluruh RT/RW masih belum merata. Akibatnya, masih terdapat beberapa RT yang belum memahami sistem digital atau belum siap untuk mengadopsinya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa jika dikaitkan dengan teori Edward III komunikasi telah dipahami dan diterapkan oleh RT 14 dengan efektif. Namun dalam tingkat desa, dikalangan RT/RW lain masih belum efektif dikarenakan factor usia yang menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap teknologi saat ini. Selain itu, hingga saat ini, belum tersedia panduan resmi dari desa yang mengatur tahapan implementasi layanan digital secara jelas, sehingga proses adopsi sistem ini masih berjalan secara bertahap dan belum sepenuhnya terstruktur.

b. Sumber Daya

Dari segi sumber daya, implementasi kebijakan digitalisasi masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Tidak semua perangkat desa maupun warga memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan layanan digital, sehingga masih diperlukan pelatihan dan pendampingan lebih lanjut agar sistem ini dapat digunakan secara optimal. Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah akses internet yang belum merata serta keterbatasan perangkat komputer di lingkungan desa. Hal ini menghambat kelancaran pelayanan digital, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah dengan akses internet yang kurang stabil. Selain keterbatasan teknis, dukungan anggaran dari pemerintah desa juga masih minim.

Dapat ditarik kesimpulan jika dikaitkan dengan teori Edward III dengan indicator sumber daya, keterbatasan tenaga manusia dalam mengoperasikan layanan digital di setiap RT/RW serta tingkat operator desa, dan minimnya dukungan anggaran menjadikan sumber daya dalam hal ini kurang efektif, kurangnya alokasi dana untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem menyebabkan layanan digital ini belum dapat diterapkan secara luas dan berkelanjutan di seluruh desa.

c. Disposisi

Dari sisi disposisi atau sikap aparatur desa, perangkat desa dan Ketua RT 14 telah menunjukkan sikap yang positif serta antusias dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Mereka menyadari bahwa sistem ini dapat mempercepat serta mempermudah pengurusan administrasi bagi masyarakat. Namun, kendala yang muncul adalah belum semua RT dan perangkat desa memiliki komitmen yang sama. Beberapa di antaranya masih merasa nyaman dengan sistem manual dan belum memiliki kesiapan untuk beralih ke sistem digital. Selain itu, keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan perangkat desa juga menjadi tantangan tersendiri.

Dapat ditarik kesimpulan jika dikaitkan dengan teori Edward III pada indicator disposisi bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya efektif, hal ini ditunjukkan dengan sikap atau komitmen perangkat desa dan beberapa RT/RW lain masih nyaman dengan system

manual. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan motivasi serta dukungan lebih lanjut agar seluruh perangkat desa memiliki kepercayaan diri dalam mengoperasikan layanan digital.

d. Struktur Birokrasi

Dari aspek struktur birokrasi, implementasi layanan digital telah berjalan dengan cukup baik di RT 14 karena adanya pembagian tugas yang jelas serta sistem administrasi yang lebih tertata. Namun, di tingkat desa, birokrasi masih berjalan secara konvensional dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital. Beberapa prosedur administratif, seperti tanda tangan dan verifikasi dokumen, masih harus dilakukan secara manual, sehingga menghambat efisiensi layanan digital yang seharusnya bisa lebih cepat dan praktis.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam struktur birokrasi ini belum efektif di tingkat desa. Oleh karena itu desa perlu menyederhanakan prosedur birokrasi dan mengembangkan sistem administrasi yang sepenuhnya berbasis digital.

2. Faktor pendukung Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

1) Dukungan Masyarakat

Kesuksesan implementasi pelayanan berbasis digital di RT 14 tidak terlepas dari tingginya dukungan masyarakat. Warga yang

memahami manfaat digitalisasi lebih cepat menerima perubahan dan aktif menggunakan aplikasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk administrasi RT dan kegiatan ekonomi seperti transaksi keuangan dan promosi produk lokal. Antusiasme ini menunjukkan bahwa masyarakat siap beradaptasi dengan sistem yang lebih modern. Bahkan, keberhasilan ini mulai menarik perhatian RT lain yang ingin mengadopsi sistem serupa. Dengan dukungan yang terus meningkat, inovasi digital di RT 14 berpotensi berkembang lebih luas dan membawa manfaat bagi masyarakat yang lebih luas.

2) Kemudahan Akses Dan Efisien

Digitalisasi pelayanan publik telah memberikan kemudahan akses yang signifikan bagi warga RT 14. Dengan adanya sistem berbasis digital, masyarakat kini dapat mengurus administrasi dari mana saja menggunakan perangkat elektronik tanpa harus datang langsung ke rumah RT. Selain itu, layanan ini berjalan lebih efisien karena dokumen kini tersimpan dalam sistem terpusat, mengurangi ketergantungan pada arsip fisik yang memakan waktu dan ruang penyimpanan. Dengan layanan yang tersedia selama 12 jam pada jam kerja, warga memiliki fleksibilitas lebih dalam mengakses layanan. Efisiensi ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi potensi maladministrasi seperti penyimpangan prosedur dan pungutan liar, sebagaimana dijelaskan dalam berbagai penelitian terdahulu.

3) Komitmen RT

Keberhasilan sistem digital di RT 14 juga sangat bergantung pada komitmen perangkat RT dalam mewujudkan pelayanan yang lebih modern dan responsif. Perangkat RT aktif dalam menyediakan infrastruktur digital dan terus berupaya meningkatkan literasi digital di kalangan warga. Mereka secara rutin mengadakan pelatihan dan sosialisasi, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi, seperti lansia. Langkah ini menunjukkan bahwa perangkat RT tidak hanya menerapkan sistem digital, tetapi juga memastikan bahwa setiap warga memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan layanan ini. Dengan adanya upaya yang konsisten dari perangkat RT, sistem digital ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat.

4) Adanya Sosialisasi dan Edukasi

Edukasi dan sosialisasi berperan penting dalam memastikan bahwa masyarakat memahami dan memanfaatkan sistem digital secara maksimal. RT 14 telah menerapkan berbagai strategi komunikasi yang efektif, seperti pertemuan tatap muka, grup WhatsApp, dan acara desa untuk memperkenalkan layanan digital kepada warga. Selain itu, keterlibatan Karang Taruna dalam edukasi warga juga menjadi langkah strategis yang membantu kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Sebagai bentuk dukungan lebih

lanjut, pemerintah desa telah merencanakan pelatihan khusus bagi Ketua RT lainnya agar pengalaman sukses RT 14 dapat menjadi contoh bagi RT lain. Dengan langkah ini, diharapkan inovasi digital tidak hanya berhenti di RT 14, tetapi dapat diterapkan di seluruh desa, menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

3. Faktor penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

1) Belum Adanya Kebijakan Resmi dari Desa

Salah satu kendala utama dalam implementasi kebijakan pelayanan digital di Desa Banjararum adalah belum adanya kebijakan resmi atau regulasi dari pemerintah desa. Meskipun inovasi digital telah berhasil diterapkan di RT 14, sistem ini belum bisa diadopsi secara luas karena tidak ada SOP atau peraturan yang mengatur penerapannya di seluruh RT. Akibatnya, desa masih menggunakan sistem manual dalam banyak aspek pelayanan publik. Tanpa adanya regulasi yang jelas, inovasi digital hanya akan berjalan di beberapa RT yang memiliki inisiatif, sementara RT lain tetap bertahan dengan sistem lama.

2) Kurangnya Pemahaman terhadap Teknologi

Kurangnya pemahaman teknologi di kalangan perangkat desa dan Ketua RT menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan digitalisasi. Sebagian besar Ketua RT dan RW berusia lanjut serta kurang

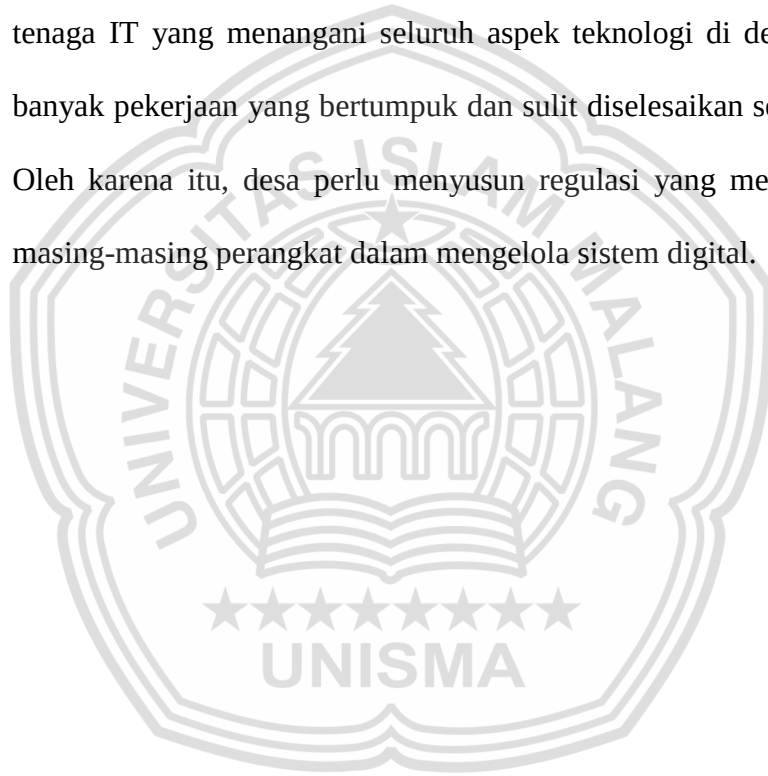
familiar dengan sistem digital, sehingga mereka lebih memilih metode manual yang sudah mereka pahami. Meskipun sosialisasi telah dilakukan dalam beberapa kesempatan, antusiasme terhadap inovasi ini masih rendah karena keterbatasan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi (IT). Kurangnya informasi dan pemahaman dari implementor kebijakan dapat menghambat keberhasilan suatu kebijakan. Oleh karena itu, jika ingin sistem digital diterapkan lebih luas, desa perlu meningkatkan pelatihan dan pendampingan bagi perangkat desa dan Ketua RT agar mereka memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan layanan digital.

3) Minimnya Dukungan Dana

Faktor lain yang menghambat implementasi pelayanan digital adalah kurangnya dukungan anggaran dari pemerintah desa. Hingga saat ini, pengembangan aplikasi digital di RT 14 dilakukan secara mandiri oleh perangkat RT tanpa bantuan dana dari desa. Meskipun pemerintah desa memberikan dukungan moral, tidak ada langkah konkret dalam bentuk pendanaan untuk memperluas inovasi ini ke tingkat desa secara keseluruhan. Kepala Desa Banjararum sendiri menyatakan bahwa tidak ada nomenklatur atau alokasi anggaran khusus untuk pelayanan digital, sehingga dana desa belum bisa digunakan untuk mendukung inovasi ini. Tanpa adanya anggaran yang memadai, pengembangan, pemeliharaan, serta perluasan sistem digital menjadi sulit untuk direalisasikan.

4) Belum Jelasnya Pembagian Wewenang dan Tanggung Jawab

Struktur birokrasi yang masih menggunakan sistem manual menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerapan digitalisasi layanan publik. Belum adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas dalam implementasi sistem digital mengakibatkan tumpang tindih peran di kalangan perangkat desa. Dalam perangkat desa hanya ada satu tenaga IT yang menangani seluruh aspek teknologi di desa, sehingga banyak pekerjaan yang bertumpuk dan sulit diselesaikan secara efisien. Oleh karena itu, desa perlu menyusun regulasi yang mengatur peran masing-masing perangkat dalam mengelola sistem digital.



B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data pada pembahasan diatas, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat mengatasi kendala dalam mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Banjararum, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, yaitu sebagai berikut :

- 1). Bagi Kepala Desa Banjararum Kecamatan Singosari Kabupaten Malang, Pemerintah desa harus segera menyusun kebijakan resmi dalam bentuk Peraturan Desa (Perdes) atau Surat Keputusan (SK) Kepala Desa yang mengatur penerapan layanan digital di seluruh RT. Dengan adanya regulasi yang jelas, sistem digital dapat diimplementasikan secara seragam di seluruh desa, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan terstruktur. Dan diperlukannya program pelatihan untuk meningkatkan pemahaman teknologi di kalangan perangkat desa. Serta Pemerintah desa perlu mengalokasikan anggaran khusus dalam APBDes untuk pengembangan dan pemeliharaan layanan digital. Selain itu, desa dapat menjajaki kerja sama dengan pihak swasta atau pemerintah daerah untuk memperoleh bantuan dana atau fasilitas teknologi.
- 2). Bagi perangkat Desa Banjararum, meningkatkan kordinasi antara RT/RW se Desa Banjararum dengan mengubah minset pikiran dalam mengoperasikan dari system pelayanan manual ke system pelayanan digital yang dapat meningkatkan pelayanan lebih transparansi, memangkas birokrasi dan

berjalan lebih efektif dan terstruktur. Serta meningkatkan pemahan setiap individu akan teknologi digital.

- 3). Bagi RT/RW yang belum mengadopsi pelayanan digital, RT/RW harus sadar akan digitalisasi saat ini yang menjadi tuntutan dan kebutuhan dasar dalam pelayanan yang lebih efektif dan efisien, serta RT/RW juga harus meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pendekatan langsung kepada warga, penyuluhan di acara desa, dan demonstrasi penggunaan aplikasi.
- 3). Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dan menganalisis lebih dalam mengenai kebijakan pemerintah desa dalam pelayanan berbasis digital yang mampu mendorong desa sebagai desa *Smart Digital* melalui inovasi pelayanan. Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya akan membahas lebih dalam mengenai peran kepala desa dalam menjalankan kebijakan pemerintah desa dengan pelayanan digital agar desa mampu mewujudkan pelayanan pemerintah berbasis *E-Government*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Achmad Patoni, & Nik Haryanti. (2023). *Manajemen Humas Dan Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Malang, Empatdua Media.
- Ani Sri Rahayu. (2018). *Pengantar Pemerintah Daerah*. Jakarta Timur, Sinar Grafika.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, PT Rajagrafindo Persada.
- Hayat, S.AP., M.Si. 2018. *Kebijakan Publik : Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi*". Malang : Intrans Publishing
- Jumroh, Pratama., J., Y. (2021) *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Insan Cendikia Mandiri
- Langkai, Jeane Elisabeth. 2020. *Kebijakan Publik, Digital Book*. Malang: Seribu Bintang
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Makassar, Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar
- Noverman, D. novita dan dr. (2017). *Bukti Implementasi Hak Cipta Kebijakan Publik*.pdf.
- Yolawati dkk. (2019). *E-Government Dan E-Publik Service*. Tulungagung, Akademia Pustaka.

Jurnal :

- Aminullah. (2024). *Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sengonagung Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan*. Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 4(5), 51–60.
- Agita, S. C., Ira, P., & Indah, S. (2021). *Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 234–255.

- Alfira, N., & Adni, D. F. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digidesa) Di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu*. *Journal of Governance and Publik Administration*, 1(4), 579–589.
- Anie Yoraeni, Hasan Basri, & Aprilia Puspasari. (2022). *Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village*. *Jmm (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5).
- Apriandi, I. (2017). Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun Tahun 2002 Tentang Syariat Islam di Kota Langsa. *Implementasi Kebijakan; Sosialisasi; Kepatuhan Masyarakat*, 11–35.
- Cahyarini, F. D. (2021). *Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik*. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. 2017. “E-government dan aplikasi di lingkungan pemerintah daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau)”. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2) : 151 – 164.
- Eric Praditya, (2023), *Kinerja pemerintah Desa Harjatani dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital*. Unisayogya.ac.id
website: <https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/prosemnaslppm/article/view/35/5>
- Mansur, J. (2021). *Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik*. *Jurnal Ekonomi Islam*, 75(17), 399–405.
- Mayasiana, N. A., Maharani, I. S., & Munawaroh, L. (2023). *Pelayanan Publik Berbasis Digital (Implementasi Aplikasi J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember)*. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 6(2), 473–483. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v6i2.7595>

- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. (2016). *Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik*. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 6(2), 195–224. <https://doi.org/10.15642/jrp.2016.6.2.195-224>
- Prasutra, D. F., Septiani, S., Studi, P., Pemerintahan, A., Pemerintahan, F. M., & Semarang, U. N. (2024). *Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian*. *Jurnal Hukum Kebijakan Publik Dan Pemerintah*,
- Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 41–58. <https://doi.org/10.33701/jt.v10i1.4101> 1(3), 107–119.
- Publik, J. R., & Kependudukan, P. A. (2025). *Efektivitas Implementasi Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur)* Program Studi Administrasi Publik , Faku. *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 83–91.
- Rahmatillah, A., Alqarni, W., & Afrijal. (2023). *Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8(3). www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- Sunariyanto. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus : Layanan Mandiri) ”*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 9(4), 356–363.
- Tirayoh, G. A. T., & Waworundeng, W. (2023). *Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara*. *Governance*, 3(1), 1–11.
- Yefani, A. K., Said, M. M., & Suyeno. (2021). *Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. *Jurnal Respon Publik*, 15(5), 69–77.

Website

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. *Kecamatan Singosari Dalam Angka 2023* <https://malangkab.bps.go.id/id/publication/2023/09/26/295c9403c8a00b171e96279b/singosari-subdistrict-in-figures-2023.html> (diakses pada 21 April 2025)

Peraturan Bupati Malang Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Desa/ Kelurahan Digital <https://peraturan.bpk.go.id/Details/164630/perbup-kab-malang-no-5-tahun-2020> (diakses pada 15 November 2024)

Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1) Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat (3), (4), (7) Tentang Jenis Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan *E-Government*.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 86 Tentang Digitalisasi Desa.

Peraturan Bupati Malang Nomor 5 Tahun 2020 Pasal 1 Ayat 7 Tentang Pedoman Desa atau Kelurahan Digital.

Keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 2 Ayat (1) Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOT).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.