

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang relevan sebagai perbandingan tolak ukur serta mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian ini. Penelitian sebelumnya digunakan sebagai referensi dalam membuat penelitian ini dengan menganalisis beberapa penelitian terdahulu, terdapat tiga penelitian terdahulu akan diuraikan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zufadli HM (2019), dituangkan dalam skripsi berjudul “Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Di Kota Makassar”. Jurnal Sains Student Research, FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar (2019:1-49).

Latar belakang penelitian ini yaitu konsep *smart city* dimaksudkan sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk memperbaiki efektivitas pengelolaan serta mutu layanan kepada masyarakat. Di Makassar, berbagai terobosan digital seperti *home care*, *smart card*, dan *war room* berbasis big data telah dijalankan, meskipun penerapannya masih terkendala oleh rendahnya pemahaman teknologi di kalangan warga, kapasitas aparatur yang belum merata, dan keterbatasan infrastruktur. Berpijak pada nilai lokal *Sombere* serta amanat UU No.23 Tahun 2014 tentang inovasi daerah,

pemerintah kota terus mendorong integrasi teknologi cerdas untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan adaptif.

Masalah utama yang diidentifikasi adalah kebutuhan percepatan penyelesaian masalah perkotaan akibat pertumbuhan penduduk, keterbatasan kapabilitas SDM aparatur dalam penggunaan TIK, hambatan infrastruktur dan jaringan IT yang mempengaruhi kontinuitas layanan. Permasalahan ini menjadi pemicu pemerintahan kota melakukan berbagai inovasi layanan digital.

Penelitian menggunakan landasan teori inovasi dan konsep *smart city* sebagai dasar analisis. Teori inovasi, sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Brown (Zufadli 2019:17), menempatkan inovasi sebagai proses pengenalan unsur baru dalam organisasi yang didukung oleh kapabilitas institusional untuk mengintegrasikan sumber daya, strategi, dan sistem secara berkelanjutan. Selain itu, konsep *smart city* merujuk pada formulasi dari *Smart City and Society Innovation Center* yang membagi *smart city* ke dalam enam komponen, yakni infrastruktur fisik, sistem kota, *soft infrastructure*, *stakeholder*, dan tujuan, sebagai dasar analitis dalam mengukur keberhasilan inovasi pelayanan berbasis teknologi.

Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi dan desain deskriptif, lokasi Dinas Komunikasi & Informatika Kota Makassar. Sumber data primer (wawancara, observasi) dan sekunder (dokumentasi). Teknik analisis menggunakan model Miles & Huberman (reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan) dan penerapan

triangulasi (sumber, teknik, waktu) untuk memastikan keabsahan. Sampel informan terbatas (staf dinas dan beberapa warga) sehingga temuan bersifat kedalaman kontekstual bukan generalisasi statistik.

Hasil utama menemukan bahwa Pemkot makassar telah mengimplementasikan beberapa inovasi pelayanan berbasis *smart city*, antara lain: *Operation Room* yang memanfaatkan CCTV untuk monitoring & big data, aplikasi *e-office*, e-kelurahan, e-puskesmas, layanan *home care* (Dottoro'ta), *smart card* (multi fungsi), free Wi-Fi dan inisiatif Lorong-green/Lorong-garden. Temuan juga menyorot faktor penghambat seperti keterbatasan SDM (Kompetensi TIK) dan infrastruktur jaringan yang belum merata. Upaya peningkatan menitikberatkan pada peningkatan kapabilitas SDM, penguatan infrastruktur, dan kolaborasi multi pihak (pemerintah-swasta-masyarakat).

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu keduanya menelaah inovasi pelayanan publik berbasis TIK untuk meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan pemerintah dan kualitas akses masyarakat terhadap layanan digital. Keduanya juga sama-sama menyoroti peran penting kapasitas aparatur pemerintah dan partisipasi masyarakat sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi inovasi berbasis teknologi. Selain itu, pendekatan metodologis yang digunakan sejalan, yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menggali temuan empiris secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, fokus layanan berbeda, inovasi *Smart City* Makassar menitikberatkan pada layanan sektor perkotaan seperti e-puskesmas, *operation room* berbasis CCTV, dan *home care*. Sedangkan *Smart Village* Baregbeg lebih relevan dengan layanan administrasi desa digital, penguatan ekonomi lokal, dan peningkatan akses informasi publik desa.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Sofiyah Rudi Hartono (2023), dituangkan dalam skripsi berjudul “Difusi Inovasi Digides (Aplikasi Digital Desa) di Masyarakat Cilellang Utara”. Jurnal Sains Student Research, FISIP Universitas Hasanuddin (2023:1-63).

Latar belakang penelitian ini yaitu perkembangan teknologi digital mendorong desa untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi Digides hadir sebagai Solusi untuk mempermudah administrasi dan mempercepat layanan bagi warga. Desa cilellang Utara mengadopsinya untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang sebelumnya menghadapi proses pelayanan yang lambat dan rumit. Penelitian ini menelaah bagaimana inovasi tersebut diterima dan digunakan masyarakat melalui prespektif difusi inovasi.

Masalah penelitian terdahulu ini difokuskan pada hambatan dan dinamika adopsi aplikasi layanan desa (Digides) dalam praktik pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian mencatat bahwa meskipun Digides menyediakan fitur administrasi dan layanan online yang lengkap, pemanfaatannya belum intens dan terdapat kendala pada proses pengurusan

administrasi yang sebelumnya rumit, sehingga muncul kebutuhan mendifusikan aplikasi itu ke masyarakat desa. Rumusan masalahnya : (1) bagaimana proses difusi penggunaan Digides di masyarakat Cilellang Utara, dan (2) faktor-faktor apa saja yang mendukung difusi tersebut.

Secara teoritis skripsi itu menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (Hartono 2023:16-18) sebagai kerangka utama. Penulis memaparkan elemen-elemen difusi (inovasi, saluran komunikasi, waktu, sistem sosial) serta lima tahap proses adopsi: *knowledge, persuasion, decision, implementation, confirmation*. Untuk atribut inovasi penulis merujuk pada lima dimensi Rogers: *relative advantage* (derajat manfaat), *compatibility* (keserasian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (ketercobaan), *observability* (kemampuan diamati), selain itu skripsi merinci faktor-faktor pendukung seperti efektivitas diri, insentif status, nilai individu, dan uji coba.

Metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif deskriptif dengan analisis fenomenologi. Lokasi penelitian: Desa Cilellang Utara (Kab.Barru). teknik sampling: *purposive sampling*, informan meliputi kepala desa, staf desa, dan sejumlah warga pengguna (total informan 7 orang). Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi, analisis data dilakukan secara induktif mengikuti kaidah analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Digides berjalan mengikuti tahapan difusi inovasi Rogers dan faktor yang paling

berpengaruh dalam mempercepat penerimaan aplikasi adalah manfaat yang dirasakan langsung masyarakat (*relative advantage*), kesempatan mencoba (*trialability*), serta dukungan aparat desa melalui pelatihan dan sosialisasi teknologi. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa aspek kerumitan (*complexity*) dan kurangnya pemahaman digital masih menjadi hambatan dalam keberhasilan implementasi layanan digital desa.

Persamaan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis digital pada tingkat desa serta menempatkan proses transformasi digital sebagai fokus kajian. Keduanya juga sama-sama menggunakan teori Rogers untuk memahami bagaimana inovasi diadopsi, bagaimana faktor keuntungan, kesesuaian, dan ketercobaan mempengaruhi penerimaan suatu program.

Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menekankan aspek penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Digides sebagai objek utama, sedangkan penelitian ini akan memusatkan penelitian pada strategi pemerintah desa dalam mengimplementasikan program *Smart Village*, termasuk analisis peran aparat, dukungan kelembagaan, serta efektivitas pelayanan yang dikembangkan.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Mufida Lailatul Khutsiyah (2018), dituangkan dalam skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE)”. Jurnal Sains Student Research, FIA Universitas Brawijaya (2018:1-201).

Latar belakang penelitian yaitu kemajuan teknologi dan meningkatnya dinamika global menjadikan mutu pelayanan publik semakin krusial dalam praktik penyelenggaraan pemerintah (Hilda, 2014). Regulasi melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat atas berbagai bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Meski demikian, pelaksanaannya masih dihadapkan pada sejumlah persoalan, antara lain ketidakjelasan biaya, alur layanan yang rumit, serta waktu penyelesaian yang tidak pasti. Situasi tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai ukuran tercapainya reformasi birokrasi.

Masalah utama yang ditemukan adalah ketergantungan pelaksana daerah terhadap pusat (BKPM), keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memahami sistem, serta infrastruktur yang belum memadai sehingga implementasi vakum setelah fase awal.

Secara teoritis penelitian ini memakai tipologi inovasi (produk, proses, metode, kebijakan dan sistem) dari Mulgan & Albury (Khutsiyah 2018:39) untuk mengkaji elemen inovasi yang diterapkan. Fokus analitis menempatkan SPIPISE sebagai kombinasi inovasi produk layanan (izin online), inovasi proses dan metode pelayanan (alih dari manual ke online) serta inovasi kebijakan (landasan regulasi BKPM).

Metode yang dipakai adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi terstruktur, wawancara, dan

dokumentasi, analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman & Saldana.

Hasil utama menunjukkan bahwa SPIPISE meningkatkan potensi efisiensi, transparansi, dan koordinasi antar tingkat pemerintah, namun implementasinya terhambat oleh :

- a. SDM yang terbatas (hak akses hanya pada sedikit pegawai),
- b. Kurangnya regenerasi dan pengetahuan staf, dan
- c. Kendala infrastruktur atau otoritas yang membuat keberlanjutan inovasi lemah.

Penelitian merekomendasikan SOP terpadu, peningkatan kapasitas SDM, regulasi pendukung, dan pemantapan infrastruktur untuk memastikan kesinambungan inovasi.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan di Desa Baregbeg terletak pada fokus kajian mengenai inovasi digital pemerintah serta hambatan yang bersumber dari faktor SDM untuk mendukung pelayanan publik digital.

Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini berfokus pada inovasi layanan perizinan skala kabupaten dan menitikberatkan evaluasi inovasi berdasarkan tipologi inovasi, bukan pada aspek adopsi penggunaan atau manfaat sosial. Sementara penelitian *Smart Village* Baregbeg menilai inovasi digital skala desa yang mencakup kebutuhan masyarakat lebih luas (informasi desa, administrasi online,

digitalisasi UMKM), menggunakan teori Rogers (*Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability*) untuk mengukur keberhasilan adopsi dan penerimaan sosial. *Research gap* yang muncul adalah kebutuhan studi yang menilai bagaimana inovasi digital diterima, digunakan, dan dimanfaatkan oleh warga desa serta dampaknya terhadap kesejahteraan dan kualitas layanan berbasis partisipasi masyarakat.

2.2 Landasan Teori

Bagian ini membahas berbagai konsep dasar serta pandangan para ahli yang menghubungkan dengan inovasi sektor publik, konsep *Smart Village*, digitalisasi layanan pemerintah, serta kompetensi aparatur dan tingkat literasi digital masyarakat.

2.2.1 Teori Inovasi Sektor Publik

Inovasi pada sektor publik merujuk pada proses menghasilkan dan menerapkan gagasan baru yang memiliki dampak berarti, baik berupa produk, layanan, mekanisme kerja, maupun prosedur yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada warga. Berbeda dari inovasi sektor bisnis yang mengejar keuntungan finansial, inovasi di ranah publik lebih diarahkan pada penciptaan nilai publik dan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi dapat dipahami sebagai usaha menghadirkan dan menggunakan ide, metode, atau produk baru yang mampu menghasilkan perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan pemerintah.

Menurut Osborne (Wijaya et al., 2024:34), inovasi dalam konteks ini tidak terbatas pada adopsi teknologi baru, tetapi juga mencakup peningkatan dalam proses, kebijakan, dan struktur organisasi pemerintah. Pengertian ini menekankan perlunya terobosan dan perubahan yang menyeluruh dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menjalankan tugas-tugas administratifnya.

Menurut Suryani (Hutangalung & Hermawan 2018:23) inovasi dalam konteks yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang baru dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Inovasi pada sektor publik pada prinsipnya bertumpu pada tiga azas utama, yaitu kebaruan (*novelty*), kebermanfaatan (*utility*), dan keberlanjutan (*sustainability*). Suatu inovasi dikatakan memenuhi unsur kebaruan apabila menghadirkan pendekatan, metode, atau sistem yang berbeda dari praktik sebelumnya. Namun hanya kebaruan tidak memadai tanpa adanya manfaat nyata bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, inovasi harus mampu meningkatkan mutu, aksesibilitas, serta kepuasan pelayanan, dan dilaksanakan secara berkesinambungan dalam sistem pemerintahan bukan bersifat sementara Pratama (2019:1-18).

Karakteristik inovasi dalam pelayanan publik mencerminkan beberapa elemen pokok. Pertama, inovasi memiliki kebaruan relatif, yakni dianggap baru dalam konteks organisasi tertentu meskipun mungkin telah diterapkan di tempat lain. Kedua, inovasi harus memberikan nilai tambah yang terukur, baik dalam bentuk efisiensi, efektivitas, maupun peningkatan kualitas layanan. Ketiga, inovasi bersifat adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat serta perubahan lingkungan sosial yang berkembang Muluk (2017:20-40).

Adapun prinsip inovasi sektor publik meliputi orientasi pada hasil, kolaborasi, dan responsivitas. Orientasi pada hasil menekankan bahwa inovasi harus menghasilkan dampak konkret dan terukur terhadap peningkatan pelayanan. Sementara itu, prinsip kolaboratif menuntut keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dan sektor swasta, dalam proses perencanaan dan implementasinya, sehingga inovasi mampu menjawab kebutuhan publik secara lebih efektif Hartley (2018:25-40).

Menurut Rogers (Hutangalung & Hermawan 2018:24) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Inovasi tidak semata-mata berbentuk teknologi, tetapi juga alat untuk bekerja secara maksimal, efektif, dan cerdas, mencakup transformasi cara berpikir, proses inovasi di tingkat desa, dan peningkatan kualitas

pelayanan publik Permana et al., (2024:2). Oleh karena itu, penerapan inovasi di desa dapat dipahami sebagai proses penyebaran gagasan baru yang sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan lokal, nilai-nilai organisasi, serta kemampuan aparatur desa dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika sosial dan perkembangan teknologi.

Menurut Rogers (Hutangalung & Hermawan 2018:25), menyatakan inovasi memiliki beberapa atribut sejumlah karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (Kemanfaatan)

Keunggulan relatif menjelaskan tingkat perbedaan manfaat yang ditawarkan suatu inovasi dibandingkan praktik, sistem, atau teknologi yang telah digunakan sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula peluang inovasi tersebut diterima dan diimplementasikan secara luas. Nilai keunggulan tersebut dapat tercermin melalui peningkatan produktivitas kerja, penghematan anggaran, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, percepatan proses penyelesaian tugas, serta dampak sosial yang lebih signifikan. Pada tataran pemerintah desa, bentuk kemanfaatan inovasi dapat berupa peningkatan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, kemudahan akses layanan administrasi desa, dan percepatan respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian menggambarkan sejauh mana inovasi yang diperkenalkan dapat selaras dengan nilai sosial, budaya, pengalaman sebelumnya, serta kondisi kebutuhan masyarakat maupun organisasi. Apabila inovasi berlawanan dengan kebiasaan lokal atau tidak sesuai dengan realitas sosial yang ada, maka tingkat penerimaannya cenderung rendah meskipun secara teknis memiliki manfaat lebih besar. Dalam penyelenggaraan birokrasi publik, kesesuaian menjadi faktor penting karena perubahan sistem tidak dapat dilakukan secara drastis, melainkan membutuhkan fase transisi melalui adaptasi, pelatihan sumber daya manusia, serta pembentukan budaya kerja yang siap menerima perubahan. Semakin inovasi dapat berpadu dengan proses dan mekanisme yang sudah ada, semakin besar peluang keberhasilannya.

3. *Complexity* (Kompleksitas)

Kompleksitas merujuk pada tingkat kesulitan yang dihadapi pengguna dalam memahami, mengoperasikan, atau menerapkan sebuah inovasi. Inovasi yang dipandang terlalu rumit berpotensi menimbulkan resistensi karena membutuhkan penyesuaian pola pikir, keterampilan baru, serta pengetahuan teknis yang mungkin belum dikuasai. Oleh sebab itu, inovasi yang efektif biasanya disertai dengan instruksi yang mudah dipahami, fasilitas pelatihan, pendampingan teknis, dan panduan penggunaan yang sistematis.

Semakin sederhana dan jelas inovasi dikelola, semakin tinggi tingkat penerimaan dan partisipasi pengguna dalam proses implementasinya.

4. *Triability* (Aplikasi)

Triability berkaitan dengan kesempatan untuk menguji inovasi secara terbatas sebelum diimplementasikan secara menyeluruh. Proses uji coba memberikan ruang bagi evaluasi, penyempurnaan, serta penyesuaian berdasarkan umpan balik dari pengguna awal. Tahapan ini penting untuk meningkatkan legitimasi dan kepercayaan publik, karena manfaat inovasi dapat dibuktikan melalui pengalaman nyata. Dalam sektor administrasi pemerintahan, uji coba biasanya diterapkan melalui *pilot project* atau program percontohan di wilayah tertentu sebelum diterapkan secara lebih luas, guna mengurangi risiko kegagalan dan memastikan kesiapan teknis maupun nonteknis.

5. *Observability* (Pengamatan)

Observability menunjukkan sejauh mana manfaat dan hasil suatu inovasi dapat terlihat secara langsung oleh masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan. Apabila dampak inovasi mudah diamati, misalnya peningkatan mutu layanan, pemangkasan waktu layanan, atau keterbukaan informasi publik, maka inovasi tersebut lebih cepat diterima dan direplikasi. Bukti nyata terhadap keberhasilan inovasi menjadi pendorong utama bagi pihak lain

untuk mengikuti jejak implementasi, melalui efek demonstrasi yang menunjukkan efektivitas dan hasil yang dicapai. Dengan demikian, semakin jelas keberhasilan yang dapat diamati, semakin besar peluang inovasi untuk menyebar dan diadopsi secara luas.

2.2.2 Pemerintah Desa dan Tata Kelola Desa

Pemerintah desa merupakan bagian dari struktur penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan mandat untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat desa berdasarkan hak asal-usul serta kewenangan lokal yang berada dalam lingkup skala desa Darmawan et al., (2025:268). Oleh karena itu, pemerintah desa menempati posisi strategis sebagai aktor utama dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan program pembangunan yang dirancang dengan berlandaskan pada kebutuhan dan karakteristik lokal masyarakat desa.

Selanjutnya, pemerintah desa berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan lokal yang bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan pembangunan desa secara menyeluruh Solekhan (2017:51). Dalam konteks yang sama, fungsi pelayanan publik pemerintah desa diwujudkan melalui upaya pemenuhan kebutuhan administratif dan sosial masyarakat desa secara efektif serta akuntabel Dwiyanto, (2018:24). Seiring dengan hal tersebut, penerapan tata kelola pemerintahan desa yang baik ditandai oleh keterbukaan informasi, akuntabilitas aparatur, serta pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan Lumbanraja, (2025:p).

Pemerintah desa juga memegang peran penting dalam upaya pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan kapasitas, pasrtisipasi, dan kemandirian warga desa Hadi (2019:87). Dengan demikian, peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat desa Rahmawati & Hidayat (2023:19).

2.2.3 Implementasi Program

Implementasi program dapat dipahami sebagai tahapan pelaksanaan kebijakan publik yang mencakup keterlibatan berbagai aktor, pemanfaatan sumber daya, serta penerapan prosedur administratif tertentu guna memastikan tujuan kebijakan dapat diwujudkan secara nyata Maulana et al., (2025:7). Dalam kaitan ini tingkat keberhasilan implementasi program sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya yang tersedia, kejelasan proses komunikasi antar pelaksana, serta komitmen pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam menjalankan program tersebut Adnan et al., (2024:102). Lebih lanjut, pada konteks pemerintahan desa, implementasi program menuntut adanya sinergi antarpelaku pemerintahan desa serta keterlibatan aktif masyarakat agar pelaksanaan program dapat berlangsung secara efektif sekaligus berkelanjutan Purnamasari et al., (2025:90).

Selaras dengan pandangan tersebut, implementasi kebijakan juga dipandang sebagai suatu proses administratif dan manajerial yang melibatkan beragam aktor pelaksana dalam upaya menerjemahkan

kebijakan ke dalam tindakan konkret di lapangan Anggara, (2018:210). Oleh karena itu, tahap implementasi menjadi penentu utama keberhasilan kebijakan publik, mengingat pada fase inilah kebijakan secara langsung berinteraksi dengan dinamika dan realitas sosial yang ada di masyarakat Nugroho, (2017:621).

2.2.4 Konsep *Smart Village*

Konsep *Smart Village* merujuk pada penggunaan prinsip tata kelola cerdas dan teknologi digital untuk mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat desa. Keputusan Menteri Desa PDTT Nomor 55 Tahun (2024:6) mendefinisikan *Smart Village* adalah konsep perencanaan pembangunan yang memanfaatkan data berbasis teknologi digital, untuk pengelolaan desa seperti meningkatkan kualitas layanan dasar pemerintahan dan masyarakat serta melakukan peningkatan sumber daya manusia dan pemberdayaan masyarakat yang inklusif dan berkelanjutan menuju kesejahteraan dan kemandirian masyarakat desa.” yang menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam pengelolaan pembangunan desa.

Smart Village adalah konsep inovatif yang menggabungkan teknologi modern dengan kearifan lokal untuk menciptakan desa yang lebih mandiri, berkelanjutan, dan inklusif Izzalqurny et al., (2024:1).

Menurut Syamsiah et al., (Lubis dan Yusniah 2022:38), Konsep *Smart Village* juga dipahami sebagai pendektan pembangunan yang menyediakan edukasi dan informasi terkait berbagai persoalan desa dengan

memaksimalkan teknologi, sehingga pelayanan publik dapat berlangsung lebih efisien dan akses terhadap informasi bagi masyarakat menjadi lebih mudah. Dengan demikian, teknologi menjadi sarana untuk memperkuat keterhubungan antara pemerintah desa dan warganya.

Menurut Subekti dan Damayanti (Lubis dan Yusniah 2022:46). terdapat lima dimensi utama yang menjadi dasar dalam pengembangan *Smart Village*. Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka penting untuk memastikan bahwa desa dapat mengoptimalkan teknologi secara terencana, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, yaitu sebagai berikut :

- a. *smart people*
- b. *smart government*
- c. *smart economy*
- d. *smart promotion*
- e. *smart environmental*

2.2.5 Pelayanan Publik Berbasis Teknologi

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan sebuah penyelenggaraan pemenuhan sebuah kebutuhan dan penerimaan yang didapat oleh masyarakat Trisantosa et al., (2022:138).

Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi didefinisikan sebagai penggunaan perangkat dan sistem informasi untuk menghadirkan layanan pemerintah yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Pada level desa, konsep ini dipraktikkan melalui digitalisasi proses pelayanan dan penerapan *e-government* desa. Transformasi tersebut bertujuan memangkas

birokrasi, mempercepat layanan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik memberikan dampak positif dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat yang memerlukan layanan tersebut. Hal ini berpotensi meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik Jopang dan Supranto, (2023:47).

Digitalisasi pelayanan desa mencakup pengalihan berbagai proses manual ke sistem digital seperti pengurusan administrasi, pencatatan data penduduk, pengelolaan perizinan, hingga penyaluran bantuan sosial. Implementasi ini ditujukan untuk memudahkan akses informasi dan layanan, mengurangi prosedur berbelit, serta meningkatkan integrasi penyelenggaraan pemerintahan.

Smith dan Bakker (Wijaya et al., 2024:47), menjelaskan bahwa kemajuan teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk menawarkan layanan secara digital, yang memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung.

E-government desa atau *e-village* menggunakan teknologi web menyediakan layanan fasilitas kepada masyarakat secara daring. Bagian utamanya adalah :

1. Website Desa, media resmi desa untuk menampilkan profil, berita, kebijakan dan informasi pembangunan, sekaligus menjadi sarana komunikasi pemerintah dan warga.
2. Layanan Online, sistem permohonan surat atau layanan administrasi lain yang dapat dilakukan secara daring.
3. Komunikasi Digital, pemanfaatan media sosial atau aplikasi pesan sebagai sarana penyebaran informasi, edukasi, dan dialog antara pemerintah desa dan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi ini diharapkan memperkuat efektivitas tata kelola desa sekaligus meningkatkan interaksi warga dalam proses pembangunan.

2.2.6 Kapasitas Aparatur dan Literasi Digital

Pencapaian program *Smart Village* sangat bergantung pada kemampuan aparatur serta tingkat literasi digital masyarakat. Kedua elemen tersebut menjadi faktor mendasar bagi keberhasilan transformasi digital di desa.

Kompetensi digital aparatur desa menggambarkan pengetahuan dan kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan serta mengelola teknologi digital untuk mendukung tugas-tugas pelayanan publik Iswanto, (2022:44-47). Kompetensi tersebut meliputi :

1. Pengetahuan Teknis, pemahaman mengenai perangkat digital, sistem website, serta jaringan internet.

2. Keterampilan Operasional, kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran, sistem informasi desa, dan media komunikasi digital.
3. Manajemen Digital, kemampuan mengelola data, menjaga keamanan informasi, dan merencanakan program digital desa.
4. Sikap Pro-Inovasi, kemampuan belajar teknologi baru dan menjadi motor inovasi di lingkungan desa.

Minimnya kemampuan tersebut dapat menghambat keberhasilan *Smart Village* dan menurunkan kualitas layanan, sehingga peningkatan kapasitas aparatur menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Keputusan Menteri Desa PDTT Nomor 55 Tahun (2024:7) Literasi digital adalah pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital, alat-alat komunikasi atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat informasi dan memanfaatkan secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat dan patuh hukum dalam rangka membina komunikasi dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

Literasi digital masyarakat desa mencakup kemampuan warga dalam menggunakan perangkat teknologi untuk mencari, memahami, memverifikasi, dan memproduksi informasi. Literasi ini tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup etika penggunaan, keamanan digital, serta kemampuan menyaring informasi. Tingginya literasi digital mendorong keterlibatan warga dalam layanan

digital, memperkuat ekonomi desa, dan mendukung ekosistem *Smart Village* secara menyeluruh. Sebaliknya, literasi yang rendah berpotensi menimbulkan kesenjangan digital dan membuat warga kesulitan mengakses layanan berbasis teknologi Mashis et al., (2023:283)

2.3 Kerangka Pemikiran

Program *Smart Village* yang diterapkan di Desa Baregbeg awalnya disusun sebagai upaya modernisasi untuk memperbaiki mutu pelayanan publik berbasis digital sekaligus mendorong tata kelola desa yang lebih terbuka, kolaboratif, dan kreatif. Meskipun demikian, penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan temuan lapangan yang menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum sepenuhnya berhasil. Aparatur desa masih menghadapi keterbatasan dalam kemampuan mengembangkan inovasi digital sehingga berbagai fasilitas dan fitur program belum dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, manfaat program belum menyentuh seluruh masyarakat karena implementasinya belum berjalan maksimal.

Selanjutnya apabila ditinjau berdasarkan pendekatan keilmuan, inovasi di pemerintahan desa termasuk kedalam kajian dari ilmu administrasi publik. Inovasi di pemerintahan desa sebagai proses perubahan sistematis yang diarahkan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, kualitas tata kelola, serta kapasitas organisasi pemerintah desa, dalam kontek *Smart Village*, inovasi tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi, tetapi juga sebagai transformasi kelembagaan, perubahan aparatur, dan penguatan partisipasi masyarakat.

Menurut Dwight Waldo (Rohmah et al., 2025:1), administrasi publik dapat didefinisikan sebagai “proses penerapan kebijakan yang didasarkan pada prinsip-prinsip demokrasi dan pelayanan publik.” Definisi ini menyatakan bahwa pentingnya administrasi publik untuk menilai keinginan politik masyarakat kedalam bentuk kebijakan yang efektif.

Menurut Osborne (Wijaya et al., 2024:34), inovasi dalam konteks ini tidak terbatas pada adopsi teknologi baru, tetapi juga mencakup peningkatan dalam proses, kebijakan, dan struktur organisasi pemerintah. Pengertian ini menekankan perlunya terobosan dan perubahan yang menyeluruh dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menjalankan tugas-tugas administratifnya.

Menurut Yogi (Hutangalung & Hermawan 2018:24), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang.

Menurut Rogers (Hutangalung & Hermawan 2018:24) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Dalam penelitian ini, terkait dengan inovasi pemerintahan desa dalam program *Smart Village* di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. Penyusunan kerangka pemikiran penelitian ini berlandaskan teori inovasi Rogers sebagai berikut :

Menurut Rogers (Hutangalung & Hermawan 2018:25), menyatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (Kemanfaatan)

2. *Compatibility* (Kesesuaian)
3. *Complexity* (Kompleksitas)
4. *Triability* (Aplikasi)
5. *Observability* (Pengamatan)

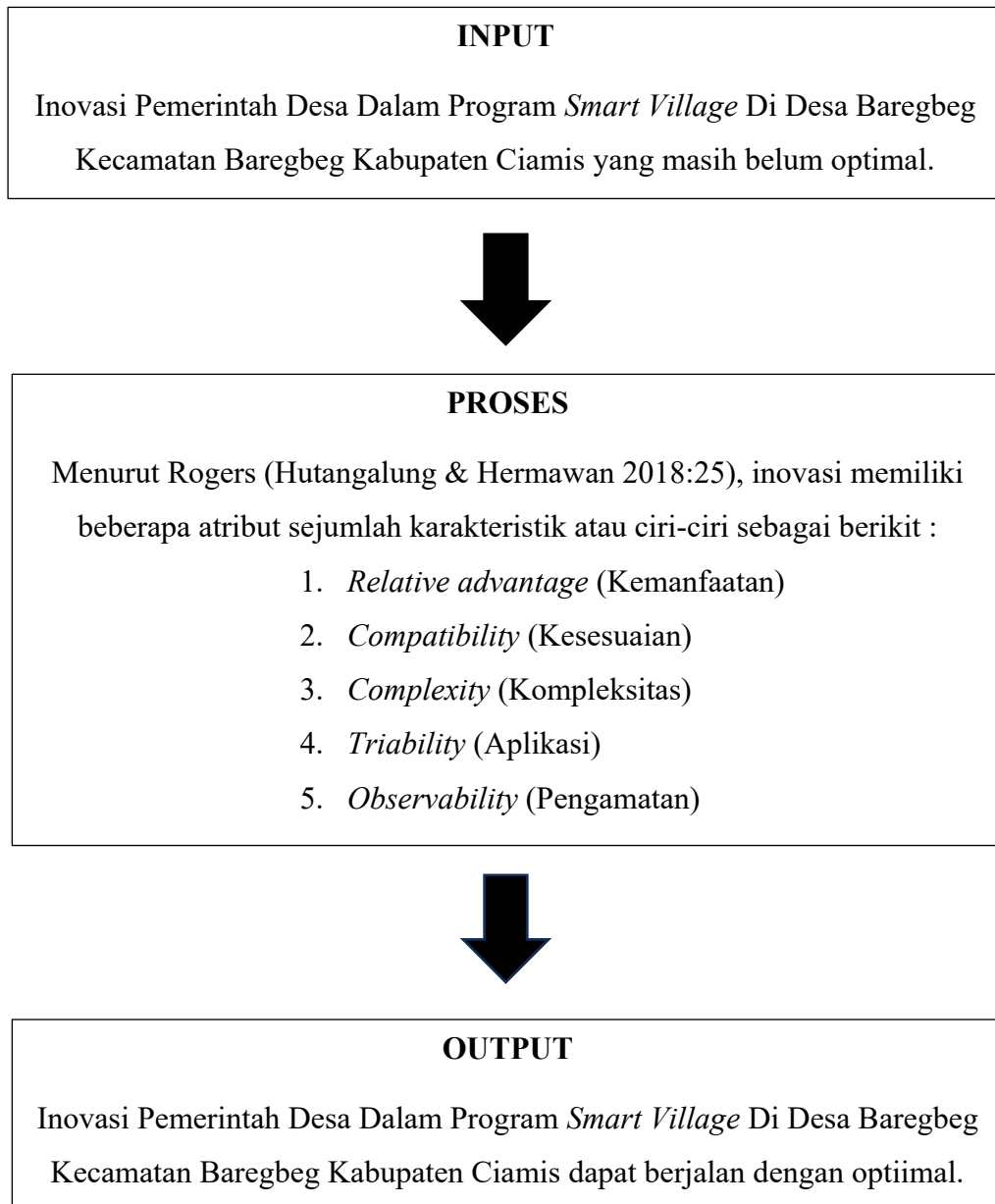
Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebuah inovasi *Smart Village* bisa dikatakan berhasil apabila dalam pelaksanaannya melihat dari dimensi yang telah dikemukakan oleh Rogers.

Terdapat anggapan dasar dari penelitian ini yaitu, inovasi program *Smart Village* dipandang perlu dilaksanakan di pemerintah desa karena dapat meningkatkan efektivitas tata kelola, memperluas akses informasi, serta pemberdayaan masyarakat, melalui pemanfaatan teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Implementasi *Smart Village* berfungsi sebagai variabel mediasi, mencerminkan sejauh mana inovasi tersebut diterapkan melalui digitalisasi layanan, dukungan infrastruktur teknologi, dan peningkatan kemampuan SDM desa. Efektivitas implementasi ini selanjutnya mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui akses layanan yang semakin mudah, proses yang lebih efisien, serta tingkat transparansi yang lebih tinggi. Peningkatan kualitas layanan akan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, baik melalui keterlibatan dalam layanan digital, akses informasi, maupun kegiatan ekonomi digital. Sepanjang proses tersebut, kapasitas aparatur dan literasi digital warga berfungsi sebagai faktor moderasi yang menentukan keberhasilan setiap tahapan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan aparat desa dalam mengelola teknologi menjadi penentu penting keberhasilan *Smart Village*, semakin baik kapasitasnya, semakin optimal inovasi dapat dijalankan
2. Tingkat pemahaman digital masyarakat sangat berpengaruh terhadap sejauh mana mereka mampu megakses, dan memahami layanan *Smart Village*.
3. Keberhasilan digitalisasi layanan desa menjadi perantara antara atribut inovasi menurut Rogers dan mutu pelayanan publik, semakin optimal implementasi dilakukan, semakin baik kualitas layanan yang ditampilkan.
4. Kualitas layanan digital yang meningkat mendorong warga untuk lebih aktif dalam pembangunan desa, termasuk melalui pemanfaatan informasi dan keterlibatan dalam aktivitas ekonomi berbasis digital.

Berdasarkan uraian diatas, jika dirumuskan dalam table paradigma, maka kerangka pemikiran yang dimaksud adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.4 Proposisi

Pelaksanaan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Baregbeg dalam implementasi program *Smart Village* dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur dan disesuaikan dengan karakteristik lokal desa. Proses tersebut diawali dengan identifikasi kebutuhan nyata masyarakat, kemudian diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan desa, serta peningkatan kapasitas aparatur desa dan keterlibatan masyarakat secara aktif. Inisiatif inovatif ini tidak hanya berfokus pada penerapan digitalisasi semata, tetapi juga diarahkan pada perbaikan tata kelola pemerintahan desa agar lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi warga. Melalui terbangunnya kolaborasi antara pemerintah desa, masyarakat, dan para pemangku kepentingan, program *Smart Village* di Desa Baregbeg diposisikan sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong pembangunan desa yang berkelanjutan.

suatu inovasi dapat dinilai berjalan secara optimal apabila dalam pelaksanaannya memenuhi sejumlah atribut utama, yaitu tingkat kemanfaatan, kesesuaian dengan kondisi setempat, tingkat kompleksitas, kemudahan untuk di implementasikan, serta kemudahan dalam proses pengamatan hasilnya, dalam konteks penerapan program *Smart Village* di Desa Baregbeg, pemenuhan atribut-atribut tersebut menjadi prasyarat agar inovasi yang dijalankan tidak hanya selaras dengan kebutuhan masyarakat dan karakteristik desa, tetapi juga mudah dipahami dan diterapkan serta mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan perbaikan tata kelola pemerintahan desa.

