

Kinerja pemerintah Desa Harjatani dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital

Erik Praditya*, Mei Maemunah

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta

*Email: erik.p@students.amikom.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pembaharuan pelayanan berbasis digital. Penelitian ini dilakukan di Desa Harjatani Kecamatan Kramatwatu Kabupaten Serang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penerapan pelayanan berbasis digital sudah dilakukan namun belum dimanfaatkan secara maksimal dalam bidang pengembangan pelayanan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan teori kinerja yang menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dimana data berasal dari data primer yakni hasil wawancara dan observasi langsung dengan pihak Pemerintah Desa Harjatani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital sudah dilakukan walau belum sempurna karena masyarakat masih belum paham teknologi dan kurang stabilnya jaringan di wilayah tersebut.

Kata Kunci: desa; digitalisasi; kinerja; pelayanan publik

1. Pendahuluan

Era digital semakin marak di dunia termasuk di Indonesia, dapat merubah sebuah sistem yang telah ada. digital adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung (Erwin. 2020). Kemajuan teknologi informasi membuka kesempatan yang luas antara politik, birokrasi dan masyarakat. Masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik. Hal ini dapat dijawab dengan sistem pemerintahan berbasis digital teknologi. Sistem digital sudah banyak digunakan oleh pemerintahan dan masyarakat di daerah. Era digital ditandai dengan informasi dan komunikasi yang semakin cepat dan canggih. Informasi semakin mudah tersebar dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, bukan hanya masyarakat di perkotaan, tetapi juga masyarakat yang ada di pedesaan. Perkembangan teknologi di era telekomunikasi menjadikan media internet sebagai media baru yang digunakan untuk semua kepentingan, mempermudah dan mempercepat layanan untuk digunakan masyarakat.

Desa merupakan tempat yang ditinggali beberapa individu atau kelompok serta memiliki kewenangan sendiri dalam mengatur urusan rumah tangganya, seperti desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewarganegaraan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten. Desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintah di Indonesia jauh sebelum Bangsa Indonesia terbentuk. Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa dan sebagai konsekuensi logisnya. Jadi dapat dikatakan desa sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan individu maupun sekelompok individu dengan lingkungannya." Penyelenggaraan Pemerintahan Desa juga tidak terlepas dari penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Arifin (2018) menyatakan, bahwa Pemerintah Desa harus bisa menerapkan prinsip akuntabilitas dalam tata pemerintahannya, dimana semua akhir dari kegiatan/program-program desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa baik yang belum, sedang dan akan dilakukan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Desa yang pada umumnya masih kurang mengenal sistem-sistem berbasis digital, pada era digital dituntut agar dapat mengikuti perkembangan yang ada. Desa yang menerapkan sistem teknologi digital dalam menjalankan

pemerintahannya dapat disebut sebagai desa digital yang mempunyai peran penting untuk mendorong pembangunan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini mengkaji tentang kinerja pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah desa Harjatani dalam melaksanakan pelayanan public di era digitalisasi ini, mengingat di zaman sekarang segala sesuatu akan lebih mudah, efisien dan transparan apabila dalam penerapan kebijakan public untuk mengkaji kinerja pemerintah desa Harjatani dalam menyelenggarakan pelayanan publik di era digital ini, mengingat pada era ini penerapan kebijakan publik menggunakan sistem digital atau sistem online maka kajian ini ditujukan pada pemerintah desa Harjatani, dalam hal ini era digital pemerintah, pemerintah harus menerapkan kebijakan pemerintah berbasis digitalisasi untuk mengoptimalkan secara digital masyarakat yang menerima layanan publik dari pemerintah daerah atau layanan publik berbasis online. Permasalahan muncul karena kondisi jaringan atau akses internet di desa Harjatani sudah bisa dikatakan memadai namun masih kurang stabil sehingga pemerintah desa dalam penerapannya masih sulit untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis digitalisasi.

Penelitian ini dilakukan di Desa Harjatani, desa tersebut merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Lahirnya Desa Harjatani berbarengan dengan adanya Kecamatan Kramatwau yang menjadikan Desa Harjatani sebagai salah satu desa pertama di Kecamatan Kramatwau. Tak hanya itu, Desa Harjatani merupakan desa terpadat yang ada di Kecamatan Kramatwatu. Penelitian ini dilakukan pada pemerintahan Desa Harjatani yang saat ini dipimpin oleh Bapak Sofan selaku Kepala Desa Harjatani. Alasan saya memilih penelitian sistem pelayanan public berbasis digital ini harus bekerja untuk desa harjatani karena menciptakan kegiatan layanan di mana sistem dapat dilakukan secara transparan atau lebih bijak lagi supaya masyarakat mendapat kepuasan dengan adanya sistem pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Harjatani tersebut. Di dalam suatu pemerintahan dalam ruang lingkup desa, pemerintah desa memiliki peran yang sangat besar dan penting melihat pemerintah desa adalah organ kecil pemerintahan yang sangat dekat dengan masyarakat.

Kedekatan antara pemerintah desa dengan masyarakat memungkinkan pemerintah desa menerima pendapat masyarakat secara lebih terbuka. Masukan dari masyarakat desa biasanya berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa itu sendiri. Dalam pelayanan pemerintahan desa, membimbing pemerintah desa untuk melayani masyarakat dengan sebesar-besarnya. Suatu jasa melibatkan interaksi antar manusia, baik secara langsung maupun tidak langsung, atau menggunakan media perantara untuk memuaskan suatu kebutuhan. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelayanan yang menyediakan barang dan jasa publik, dan didasarkan pada prinsip tanggung jawab instansi pemerintah terkait, termasuk pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kepentingan publik. dalam kerangka kebutuhan masyarakat dan persyaratan peraturan perundangan. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau semua kegiatan dalam rangka 14 pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat digunakan untuk tolak ukur keberhasilan yang dalam artian bahwa tiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang terkait dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Peningkatan pelayanan publik sangat penting untuk menghadapi era revolusi digital yang terus berlangsung sejalan dengan agenda besar reformasi birokrasi. Digitalisasi pelayanan publik menjadi strategi yang terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah untuk mempermudah penerima layanan mengakses berbagai layanan yang disediakan. Pelayanan public bisa berupa proses pemberian bantuan kepada orang lain menggunakan cara tertentu dengan menggunakan pendekatan hubungan personal antar pribadi agar dapat terciptanya kepuasan maupun keberhasilan menurut departemen dalam negeri. Melihat dari sistem pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah desa Harjatani terdapat pembaharuan dalam pelayanan public berbasis digital. Kurangnya stabil jaringan internet di desa Harjatani menyebabkan pemerintah desa dalam penerapannya masih menemukan kesulitan dalam pencapaian kebijakan pemerintah yang berbasis digital atau sistem online. Teknologi informasi yang ada belum bisa dimanfaatkan secara maksimal maka menerapkan teknologi menjadi kurang optimal. Kendala penerapan teknologi informasi terkait pada kondisi perangkat keras, perangkat lunak yang dipakai, pemutahiran data, dan kondisi sumber daya manusia yang ada, juga keterbatasan dana. Kendala ini menjadi faktor

penggunaan teknologi informasi di pemerintah desa kurang maksimal. Dengan demikian, penelitian ini mengajukan judul Kinerja Pemerintah Desa Harjatani dalam Pembaharuan Pelayanan Publik berbasis Digital. Penelitian ini menggunakan teori Torang (2014) yakni kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokus penelitian dilakukan di Pemerintah Desa Harjatani, Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang. Metode pengumpulan data meliputi wawancara dan observasi langsung dengan pihak Pemerintah Desa Harjatani, pengumpulan dokumen, dan studi kepustakaan melalui artikel, penelitian terdahulu, maupun sumber lainnya. Analisis data dilakukan dengan menggabungkan dan membandingkan hasil data yang diperoleh berdasarkan pengumpulan, reduksi, dan penyajian data serta melakukan penarikan kesimpulan agar saling berkesinambungan (Miles dan Huberman, 2014).

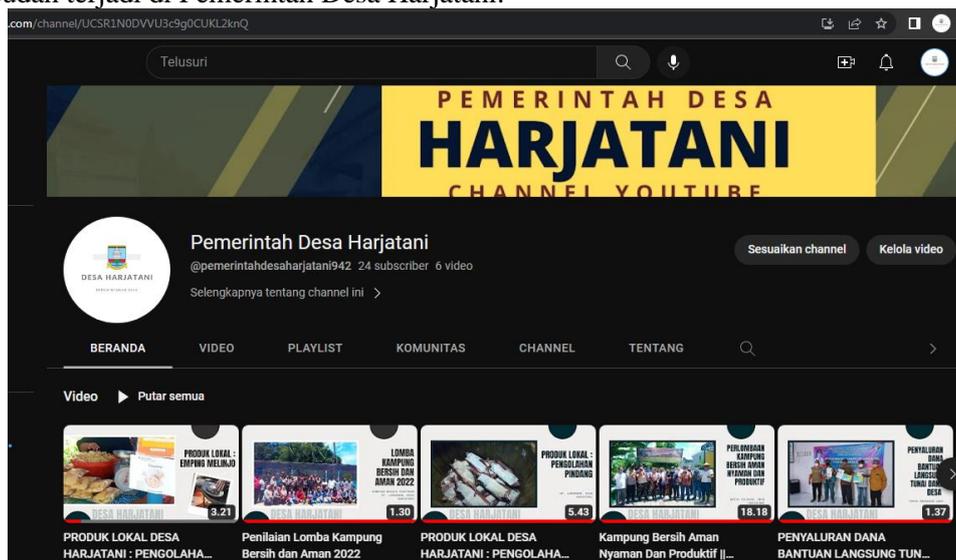
3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

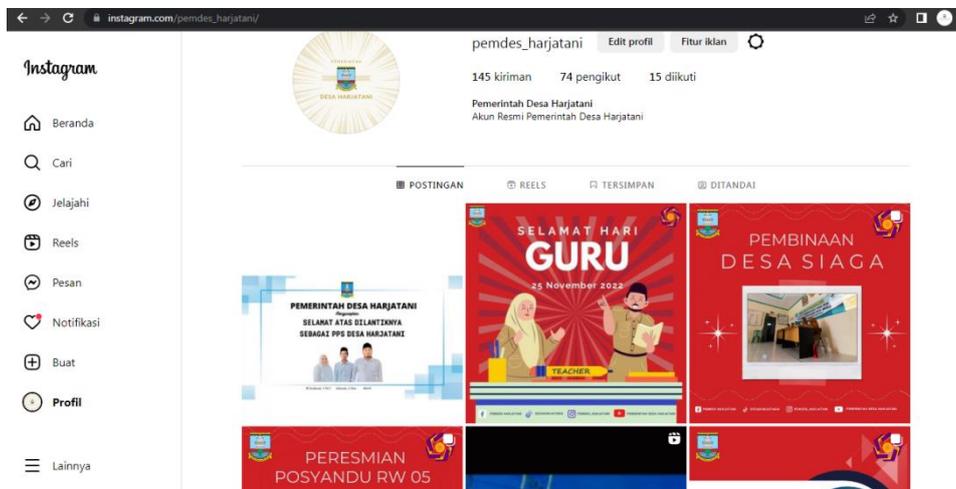
Pemerintah Desa Harjatani masih berproses menuju penerapan pelayanan public berbasis digital. Dalam penerapan pelayanan public, pemerintahan desa Harjatani yang saat ini berada dibawah pimpinan Bapak Sofan Sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa, maka pemerintahan dilaksanakan sesuai dengan tata tertib dan tata cara yang telah disusun oleh pemerintah desa itu sendiri. Selain itu, ketika masyarakat mendapatkan pelayanan, pemerintah harus memberikan kemudahan dan bukan kinerja layanan. Dari sisi tersebut, sudah seharusnya pemerintah menerapkan sistem pelayanan digital atau online. Mengingat penggunaan teknologi informasi saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, tidak dapat dipungkiri bahwa hanya beberapa kalangan masyarakat yang saat ini belum mengenal adanya teknologi seperti internet, sehingga pemerintah baik itu pusat maupun daerah sangat terbuka aksesnya dalam memberikan pelayanan secara digital atau online. Dampaknya tidak hanya mempermudah dalam memberikan pelayanan dan mengefisienkan waktu. Berjalannya suatu pemerintahan tentunya tidak terlepas dari keberadaan masukan yang bisa saja itu kritik, saran dan tanggapan yang disampaikan oleh masyarakat. Tanggapan dan kritik masyarakat digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mengukur pemberian pelayanan kepada masyarakat. Munculnya kritik suatu kalangan masyarakat bisa dijadikan motivasi dan acuan untuk pemerintah desa merubah pelayanan yang diberikan dengan baik sesuai dengan kualitas maupun yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut.

Produk Layanan Desa Berbasis Digital yang sudah diciptakan dari pemerintah desa Harjatani berupa pembuatan akun media sosial berupa Facebook, Instagram, Youtube, dan Tiktok. Dibuatnya akun media sosial bertujuan supaya disampaikan dengan cara yang mudah diakses dan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Pada postingan media sosial Instagram dan Facebook berisi informasi yang variatif mulai dari adanya jadwal dan ketika pelaksanaan posyandu, hingga adanya informasi persyaratan pembuatan administratif. Pada akun Youtube dan Tiktok terdapat informasi pelaksanaan kegiatan yang sudah dilakukan baik itu Pembagian Bantuan Sosial hingga dokumentasi keikutsertaan perlombaan. Dalam hal ini, pemerintah berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan ataupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik, juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat. Pada dasarnya, tantangan terbesar menyampaikan informasi dan komunikasi publik yang berkualitas, adalah mengemas dan pengelolaan informasi yang dibutuhkan publik agar memiliki kualitas, akurat dan menarik. Sebab dengan adanya informasi yang sesuai dengan kebutuhan publik dan mudah diterima maka akan tercipta kepuasan publik, serta dengan informasi yang berkualitas maka kredibilitas lembaga pemerintah akan semakin diandalkan di mata public. Selain itu masyarakat tak semua belum memiliki perangkat untuk mengakses dan kondisi jaringan yang belum stabil sehingga masih belum sempurna dalam penyampaian pelayanan melalui media sosial.

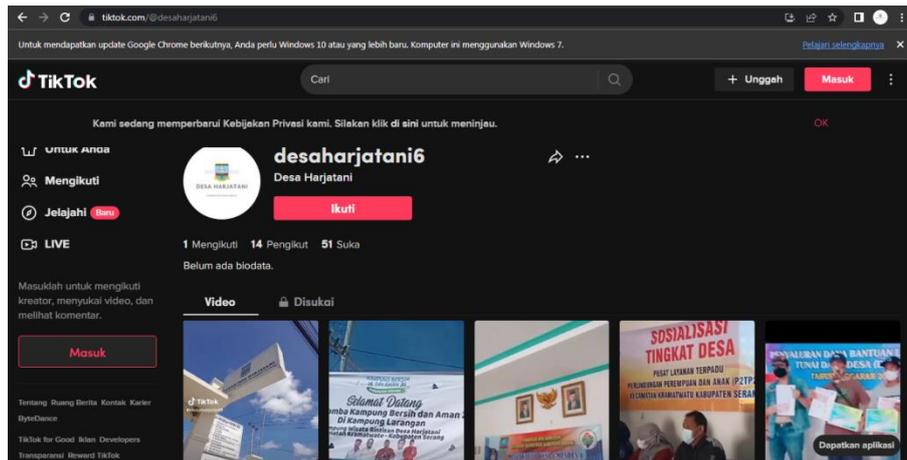
Kemajuan teknologi informasi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Di Dalam pemerintahan salah satu aspek penunjang keberhasilan bekerja dalam menjalankan proyek selalu didukung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Desa Harjatani. Pemerintah desa Harjatani sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui berbagai media sosial, yakni Instagram, Facebook, Youtube, dan Tiktok. Perubahan setelah adanya media sosial nampak dari makin banyaknya masyarakat yang mulai mengetahui adanya keberadaan media sosial dan juga mulai adanya yang menghubungi melalui Instagram dan Facebook dengan mengirim pesan untuk menanyakan perihal pelayanan publik. Kondisi tersebut berbeda jauh dengan sebelum adanya pelayanan berbasis digital dikarenakan sebelumnya masyarakat bingung jika ingin menanyakan hal pelayanan selalu datang ke balai desa jadinya masyarakat perlu pulang pergi tidak cukup satu kali, tak hanya itu masyarakat juga belum tahu hal apa yang sedang direncanakan maupun hal yang sudah terjadi di Pemerintah Desa Harjatani.



Gambar 1. Akun Youtube



Gambar 2. Akun Instagram



Gambar 3. Akun Tiktok



Gambar 4. Akun Facebook

3.2. Pembahasan

3.2.1. Penerapan Pelayanan Publik di Desa Harjatani

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam birokrasi dan para pemangku kebijakan sudah seharusnya memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan melakukan digitalisasi di berbagai kebijakannya untuk memberikan pengelolaan pelayanan publik yang baik untuk mencapai good governance. Menurut Thoha (1991), pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Pelayanan publik harus ditingkatkan mengikuti perkembangan zaman sehingga, pemerintah harus terus berinovasi dalam menyediakan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Desa Harjatani ialah desa yang letaknya di Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Desa Harjatani ialah desa yang berdirinya sudah sejak lama hingga pada tahun 2009 adanya desa Margatani yang merupakan pemekaran dari desa Harjatani. Dalam penerapan pelayanan public, pemerintahan desa Harjatani yang saat ini berada dibawah pimpinan Bapak Sofan, dimana sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa, maka pemerintahan dilaksanakan sesuai dengan tata tertib dan tata cara yang telah disusun oleh pemerintah desa itu sendiri, yang dapat dilihat dari pernyataan dari Bapak Sofan bahwa penerapan pelayanan di Desa Harjatani sudah cukup sesuai pada visi dan misi yang ditetapkan pemerintah desa.

Pemberian pelayanan oleh pemerintah desa Harjatani dikatakan sudah berjalan dengan lancar hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan langsung yang diberikan oleh Bapak Sofan bahwa pelayanan publik di Desa Harjatani sudah cukup lancar, dengan berlaku dua sistem offline dan online sehingga masyarakat desa tidak perlu datang ke kantor desa apalagi sekarang di masa pandemic, pemerintah desa memberikan bantuan kepada masyarakat baik itu secara langsung tunai atau bantuan berupa

sembako kepada masyarakat yang pantas mendapat haknya. Dalam hal ini dapat diidentifikasi bahwa di masa pandemic ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah cukup baik karena pada masa saat ini masyarakat pekerja kantoran maupun buruh terkena dampak dalam hal pekerjaannya sehingga perekonomian juga terganggu dan pemerintah desa Harjatani bisa mengerti keadaan masyarakat dengan memberikan bantuan sosial tersebut.

Lebih lanjut, selain proses pelayanan yang sudah diberikan pemerintah desa Harjatani saat pandemic, pelayanan dikatakan baik juga diperjelas dengan adanya penjelasan langsung dari kepala desa Bapak Sofan bahwa sudah cukup baik terkait pelayanan Diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan, seperti pembuatan KTP, dan masalah kependudukan. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja pemerintah desa Harjatani cukup berhasil, karena masyarakat desa sebagai penerima pelayanan juga berlandaskan pada pemerintah desa sendiri dengan kebijakn yang sudah dilakukan cukup memuaskan masyarakatnya. Selain itu, pemerintah desa Harjatani sebagai penyedia layanan atau masyarakat sebagai penerima layanan menghadapi kendala selama proses layanan. Hambatan akuisisi sering datang dari pemerintah desa sebagai pemberi pelayanan dimana masih kurang sosialisasi ke masyarakat, dan kurangnya inovasi yang dilakukan sehingga dalam mengakses pelayanan masyarakat masih memerlukan waktu yang lama. Inovasi dalam pelayanan public ini biasanya berkaitan pembaruan pelayanan menjadi sistem online atau digital, pelayanan digital bisa membantu pemerintah desa maupun masyarakat dalam mengakses pelayanan public. Di desa Harjatani, masyarakat sudah bisa menggunakan sistem online namun masih terdapat kendala dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang menggunakan pembaruan sistem tersebut. Hal ini sesuai dari penjelasan langsung Bapak Sofan selaku Kepala Desa Harjatani yang mengatakan bahwa pemerintah desa sudah menyediakan sistem online atau digital dimana beberapa masyarakat sudah ada yang menggunakan sistem ini, tetapi bagi masyarakat yang belum paham bisa melakukan sistem pelayanan manual dengan datang langsung ke Kantor Desa Harjatani. Dari Pernyataan tersebut bisa dikatakan pemerintah desa Harjatani dalam memberikan pelayanan telah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, serta respon masyarakat selaku penerima pelayanan sudah merasa cukup puas, namun ada kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa Harjatani.

3.2.2. Upaya Pemerintah Desa Harjatani dalam memperbarui Sistem Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terkait harus sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Selain itu, ketika masyarakat mendapatkan pelayanan, pemerintah harus memberikan kemudahan dan bukan kinerja layanan. Dari sisi tersebut, sudah seharusnya pemerintah menerapkan sistem pelayanan digital atau online. Mengingat penggunaan teknologi informasi saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, tidak dapat dipungkiri bahwa hanya beberapa kalangan masyarakat yang saat ini belum mengenal adanya teknologi seperti internet, sehingga pemerintah baik itu pusat maupun daerah sangat terbuka aksesnya dalam memberikan pelayanan secara digital atau online. Dampaknya tidak hanya mempermudah dalam memberikan pelayanan dan mengefisienkan waktu tetapi juga bisa memberikan kepercayaan masyarakat dengan sistem transparan yang disediakan oleh pemerintah. Apabila dilihat proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa Harjatani masih adanya kendala yang ditemukan yakni sumber daya manusia pegawai perangkat Desa yang masih belum ahli dan paham. Hal ini sesuai dari penjelasan langsung dari Bapak Sofan selaku kepala desa Harjatani mengatakan bahwa sumber daya manusia sedang berusaha diperbaiki dengan menggandeng mitra yang lebih ahli dan paham teknologi informasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Pemerintah Desa Harjatani telah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik, hal ini terlihat dari berbagai argumentasi yang disampaikan oleh Kepala Desa Harjatani bahwa pelayanan sudah mulai berjalan. digital atau online bagi masyarakat yang sudah paham teknologi dan masih menyediakan layanan offline khususnya media sosial bagi masyarakat yang belum begitu paham teknologi agar masyarakat puas dan tidak ribet saat mendapatkan pelayanan dari pemerintah desa Harjatani. Peneliti juga menemukan bahwa Pemerintah Desa Harjatani sudah membuat akun media sosial Facebook, Instagram, Youtube, dan Tiktok. Penggunaan media sosial sebagai alat pelayanan

publik sudah efektif dengan catatan masih membutuhkan pematapan, sosialisasi dan pematangan dalam hal kualitas pelayanan. Dibuatnya akun media sosial merubah kondisi yang sebelum adanya pelayanan berbasis digital masyarakat masih bingung jika ingin menanyakan hal pelayanan selalu datang ke balai desa sehingga masyarakat perlu pulang pergi tidak cukup satu kali, tak hanya itu masyarakat juga belum tahu hal apa yang sedang direncanakan maupun hal yang sudah terjadi di Pemerintah Desa Harjatani.

Namun, implementasi akses layanan yang berjalan juga masih kurang dan masih ada kritik terhadap pemerintahan desa. Penggunaan jaringan digital dalam mengakses layanan masih jarang karena jika melihat kondisi akses internet yang dimiliki terkadang tidak stabil. Pemerintah desa Harjatani menyambut baik kritik tersebut dan sambil menerima kritik tersebut, pemerintah desa bekerja keras untuk memperbaiki dan memperbaharui sistem pelayanannya. Pemerintah terbuka terhadap segala kritik dan pendapat dari masyarakat yang membuat masyarakat sangat puas dengan kinerja pemerintah desa selama Bapak Sofan menjabat sebagai kepala desa saat ini.

5. Ucapan terimakasih

Puji dan syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha esa atas segala rahmatnya yang telah memberikan kesehatan sehingga saya mampu menyelesaikan artikel ini dengan baik. Artikel dengan judul "Kinerja Pemerintah Desa Harjatani dalam Pembaharuan Pelayanan Publik berbasis Digital ". penyusunan artikel ini dengan tujuan sebagai syarat tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta. Dalam menyelesaikan artikel ini ada banyak kendala yang dihadapi namun berkat dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis bisa menyelesaikan artikel ini. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak ibu dosen yang banyak memberikan masukan dan bimbingan serta yang utama Orang Tua, dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan.

Daftar Pustaka

- Ahmad, N. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi Digital Desa*. makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Novy Riesa Selfia, U. D. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta*. *Kinerja*, 590-598.
- Nurhakim, M. R. (2014). *Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi*. *Ilmu Administrasi*, 403 – 422.
- Nurhayati, A. (2020). *Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Nurnaningsih. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi* . Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Nursetiawan, I. (2020). *Peningkatan Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Smart Village*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2614-2945.
- Permana, D. (2001). *Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Malang: Universitas Islam Malang.
- Pratama, M. F. (2020). *Pengelolaan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik Pada Pemprov Riau*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Sari, D. R. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah*. Lampung Tengah: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Ubit, M. (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas Ii Sampit*. *Pencerah Publik* ,1 - 14.