BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori Terkait Permasalahan

1. Desa

a. Definisi Desa

Menurut Nurcholis dalam (Hasyim Adnan 2020) Desa adalah wilayah dengan batas-batas tertentu sebagai kesatuan masyarakat hukum (adat) yang berhak mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat berdasarkan asal- usulnya. Menurut UU No. 6 Tahun 2014 Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan masyarakat pemerintahan, setempat diakui berdasarkan kepentingan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Republik 2014). Desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan (Sugiman 2020).

b. Regulasi Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa diundangkan pada tanggal 15 September 2014 dan memantapkan keberadaan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mendapatkan pengakuan serta jaminan keberlanjutan hidupnya dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyusunan UU ini merupakan

implementasi amanat Pasal 18B ayat (2) UUD 1945 untuk menjaga hak asal-usul dan hak tradisional desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

UU No. 6/2014 mengatur keseluruhan materi berikut: kedudukan dan jenis desa, penataan dan pembentukan desa, kewenangan desa, penyelenggaraan pemerintahan desa, hak dan kewajiban desa serta masyarakat, peraturan desa, pengelolaan keuangan dan aset desa, pembangunan desa dan kawasan perdesaan, Badan Usaha Milik Desa, kerja sama desa, lembaga kemasyarakatan desa, serta pembinaan dan pengawasan

Dalam menjalankan amanat tersebut, UU Desa mengadopsi asas kemandirian, partisipasi, kesetaraan, pemberdayaan, musyawarah, demokrasi, keberlanjutan, dan kegotong-royongan sebagai landasan pelaksanaan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat desa.

c. Kewenangan Desa

Dalam rangka memperkuat otonomi dan peran strategis desa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menetapkan kewenangan desa yang mencakup berbagai bidang penting. Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan landasan hukum yang jelas bagi desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat yang berlaku.

Menurut UU No. 6 tahun 2014 tentang desa, menyebutkan:

> Kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa.

2. Asas-asas Layanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik tidak hanya dinilai dari sisi teknis, seperti kecepatan atau kelengkapan data, tetapi juga harus berpijak pada prinsip-prinsip dasar yang menjamin terciptanya pelayanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, penting untuk memahami asas-asas pelayanan informasi yang menjadi pedoman normatif bagi penyelenggara layanan, sebagaimana tertuang dalam Naskah Pedoman Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Dalam dokumen tersebut dijelaskan bahwa terdapat enam asas utama yang seharusnya menjadi landasan dalam penyelenggaraan layanan informasi public (Institut Seni Indonesia Padangpanjang 2018), yaitu:

a. Transparansi, yakni layanan bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, serta disampaikan secara memadai dan mudah dipahami;
b. Akuntabilitas, yakni layanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
c. Kondisional, yakni layanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
e. Kesamaan hak, yakni layanan diberikan tanpa diskriminasi terhadap suku, ras, agama, gender, maupun status ekonomi; dan

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu layanan diselenggarakan dengan memperhatikan hak dan kewajiban baik dari pihak penyelenggara maupun penerima informasi.

Asas-asas ini menjadi kerangka nilai yang memperkuat evaluasi terhadap kualitas layanan informasi. Ketika dalam praktiknya salah satu atau beberapa asas ini tidak terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa layanan informasi belum berjalan secara ideal. Dengan demikian, asas-asas pelayanan ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga dapat digunakan sebagai acuan evaluatif dalam mengkaji kualitas layanan informasi publik.

3. Layanan Publik Desa Biring Kassi

Meskipun terdapat berbagai jenis pelayanan administratif di Desa Biring Kassi, terdapat sepuluh layanan utama yang paling sering diakses masyarakat dan seluruh proses hingga penerbitan dokumennya dilakukan di kantor desa. Sementara itu, untuk jenis layanan lainnya, masyarakat menyusun dokumen secara mandiri dan pihak desa hanya memberikan pengesahan atau keterangan mengetahui. Layanan-layanan tersebut meliputi:

a. Surat Pengantar SKCK
b. Surat Keterangan Izin Usaha
c. Surat Keterangan Pengantar Nikah
d. Surat Keterangan Penghasilan
e. Surat Keterangan Tidak Mampu
f. Surat Keterangan Kuasa
g. Surat Rekomendasi BBM
h. Surat Keterangan Kematian
i. Surat Keterangan Domisili

j. Surat Keterangan Beda Identitas

B. Tinjauan Teori Terkait Karya

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Dewi and Suparno 2022). Menurut Depdagri dalam (Bazarah, Jubaidi, and Hubaib 2021) Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Menurut Dwiyanto dalam (Laia, Halawa, and Lahagu 2022) Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Dari ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain atas nama pemerintah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Proses ini harus dilakukan dengan kepekaan, hubungan interpersonal yang baik, serta sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku, guna mencapai kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan.

b. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Republik 2009) Tentang Pelayanan Publik, 2009 pada Pasal 2 menyebutkan bahwa

> Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Kepastian hukum berperan sebagai bentuk akuntabilitas aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah berkewajiban untuk siap memenuhi kebutuhan masyarakat, namun agar pelayanan dapat berjalan optimal, masyarakat juga perlu memiliki kesadaran terhadap aturan hukum yang berlaku sebelum menerima layanan. Oleh karena itu, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan apabila ingin memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, disebutkan bahwa

> Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan berbagai tujuan yang penting untuk dijadikan pedoman. Pasal 3 dari undang-undang ini menjelaskan dengan jelas tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di antaranya:

> a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan

seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Kebijakan Terkait Transformasi Digital Pemerintahan dan Desa

a. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

1) Definisi SPBE

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan pendekatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola pemerintahan dan memberikan pelayanan publik secara lebih efisien dan transparan. Konsep ini penting dalam rangka modernisasi birokrasi negara, di mana pelayanan yang lebih cepat dan akurat dapat diberikan kepada masyarakat. Dengan SPBE, pemerintahan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan warga negara serta lebih efektif dalam pengelolaan data dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 1 ayat 1 (Republik Indonesia 2018):

> Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang selanjutnya disebut SPBE, adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pelayanan publik, pengelolaan pemerintahan, dan penyelenggaraan negara.

2) Tujuan SPBE

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, penerapan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi langkah strategis yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks ini, terdapat beberapa tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu:

a) Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel
b) Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya; dan
c) Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu (Republik Indonesia 2018)

3) Prinsip SPBE

Dalam upaya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), terdapat berbagai aspek yang harus diperhatikan untuk memastikan sistem ini berjalan dengan efektif, efisien, dan berkelanjutan. Setiap elemen dalam SPBE dirancang untuk saling mendukung agar proses pemerintahan dapat berjalan dengan baik, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, pada Pasal 2 dijelaskan secara rinci beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam implementasi SPBE, yaitu:

Berdasarkan Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 2 menjelaskan bahwa (Republik Indonesia 2018):

(1) Efektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.
(2) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE.
(3) Kesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan keberlanjutan SPBE secara

terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.

(4) Efisiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.
(5) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE.
(6) Interoperabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE.
(7) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya yang mendukung SPBE.

4) Ruang Lingkup SPBE

Sebagai pedoman dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengatur berbagai aspek yang mendukung implementasi dan pengelolaan SPBE secara menyeluruh. Ruang lingkup pengaturan dalam peraturan ini mencakup berbagai elemen penting yang harus diperhatikan untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan SPBE dalam pemerintahan. Pasal 3 Perpres No. 95 Tahun 2018 secara rinci menjelaskan ruang lingkup pengaturan yang meliputi beberapa aspek krusial dalam implementasi SPBE.

Berdasarkan Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 3 (Republik Indonesia 2018):

> Ruang lingkup pengaturan dalam peraturan presiden ini meliputi:
>
> a. Tata Kelola SPBE;
> b. Manajemen SPBE;
> c. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi;
> d. Penyelenggara SPBE;
> e. Percepatan SPBE; dan

f. Pemantauan dan evaluasi SPBE

3. Digitalisasi

a. Definisi digitalisasi

Digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital (Tri Yulianti, Damayanti, and Tri Prastowo 2021).Digitalisasi adalah sebuah metode yang kompleks, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia, sehingga mempermudah manusia dalam segala bidang (Faisal and Sahar 2024). Menurut Gobble dalam (Firmansyah Syaputra, Hidayati, and Maya 2023) mengemukakan digitalisasi merupakan proses perubahan yang diperpanjang yang mungkin memiliki banyak tujuan.

b. Manfaat digitalisasi

Menurut McKinsey dalam (anonim 2025) manfaat digitalisasi dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1) Kemudahan untuk mengakses pelayanan kapan saja. Dengan kemudahan ini, masyarakat dimungkinkan untuk mengakses layanan publik dimanapun dan kapanpun, yang dapat meminimalisir motivasi pemohon layanan untuk meminta “jalur cepat” dalam mendapatkan pelayanan.
2) Berkurangnya waktu interaksi antara petugas layanan dengan masyarakat pengguna layanan sebanyak 60%. Platform digital dalam pelayanan publik memungkinkan pengguna layanan untuk mengajukan permohonan layanan tanpa bertatap muka langsung dengan petugas

layanan, sehingga dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya “kesepakatan” tertentu.

3) Berkurangnya biaya yang dibutuhkan oleh sektor bisnis dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan publik hingga 50%. Dengan kemudahan akses layanan publik, masyarakat sebagai pengguna layanan tidak lagi dibebankan dengan biaya-biaya yang diperlukan jika layanan dilakukan secara tatap muka, misalnya biaya transportasi, *copy* dokumen dan sebagainya.
4) Berkurangnya upaya yang perlu dilakukan dalam menangani kasus karena adanya otomatisasi proses.

4. Informasi

a. Definisi Informasi

Menurut Sutopo dalam (Faidlatul Habibah and Irwansyah 2021) Informasi merupakan sebuah rekaman terhadap fenomena yang terjadi. Menurut Tata Sutabri dalam (Saeful Malik and Zein 2022) Informasi adalah data yang telah di klasifikasi atau diolah diinterprestasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Afriansyah and Syaripudin 2022).

b. Fungsi Informasi

1) Pengambilan Keputusan: Informasi membantu dalam proses pengambilan keputusan dengan menyediakan data yang relevan dan dianalisis.
2) Komunikasi: Informasi memungkinkan pertukaran ide, gagasan, dan pesan antara individu atau entitas.
3) Penyimpanan dan Pemulihan: Informasi dapat disimpan untuk digunakan kembali di masa mendatang, memungkinkan akses yang cepat dan efisien.
4) Pemecahan Masalah: Informasi membantu dalam menganalisis dan memecahkan masalah dengan menyediakan wawasan yang diperlukan.
5) Pemantauan dan Pengendalian: Informasi digunakan untuk memantau proses, proyek, atau sistem, serta mengendalikan mereka agar berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

c. Manfaat Informasi

Informasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari informasi (UMA 2023):

1) Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik

   Informasi memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memiliki akses ke data dan fakta yang relevan, individu dan organisasi dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan rasional.

2) Efisiensi Operasional

   Dengan informasi yang tepat waktu dan akurat, proses operasional dalam suatu organisasi dapat berjalan lebih efisien.

Ini termasuk pengelolaan inventaris, produksi, distribusi, dan proses bisnis lainnya.

3) Peningkatan Produktivitas

Informasi yang mudah diakses dan dikelola dapat meningkatkan produktivitas individu dan kelompok. Alat dan sistem informasi yang efektif membantu orang bekerja lebih cepat dan lebih efisien.

4) Inovasi dan Pengembangan

Informasi dapat menjadi sumber inspirasi untuk inovasi dan pengembangan produk atau layanan baru. Penelitian dan analisis informasi membantu organisasi untuk tetap relevan dan bersaing di pasar.

5) Pemecahan Masalah

Informasi membantu dalam menganalisis dan memecahkan masalah. Dengan informasi yang tepat, individu dapat mengidentifikasi akar penyebab masalah dan merancang solusi yang efektif.

6) Komunikasi yang Efektif

Informasi memainkan peran kunci dalam komunikasi. Komunikasi yang baik bergantung pada pertukaran informasi yang jelas dan akurat antara pihak-pihak yang terlibat.

7) Pemantauan Kinerja

Informasi digunakan untuk memantau kinerja individu, tim, atau organisasi. Ini membantu dalam menilai pencapaian tujuan dan membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja.

8) Pengembangan Keahlian dan Pengetahuan

Informasi membantu dalam pengembangan keahlian dan pengetahuan. Dengan terus memperbarui diri dengan informasi terbaru, individu dapat meningkatkan keterampilan mereka dan tetap relevan di dunia yang terus berubah.

9) Perencanaan yang Lebih Baik

Informasi mendukung proses perencanaan. Dengan memahami kondisi dan tren yang mempengaruhi suatu situasi, individu atau organisasi dapat merencanakan langkah-langkah masa depan dengan lebih baik.

10) Keamanan dan Perlindungan

Informasi juga dapat digunakan untuk keamanan dan perlindungan. Ini termasuk pengelolaan data pribadi, pemantauan aktivitas keamanan, dan melawan potensi risiko atau ancaman.

5. *Website*

a. Definisi *Website*

Website adalah salah satu bentuk komunikasi melalui media massa dengan jaringan internet yang dapat memberikan informasi tertentu serta dapat diakses oleh orang banyak (Surentu, Marouw, and Rembang 2020). *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet, sehingga bisa diakses dimanapun selama terkoneksi dengan jaringan internet (Rahmi, Yumami, and Hidayasari 2023). *Website* merupakan sarana penyampaian informasi secara *Online* yang memiliki fasilitas dasar internet yang mampu menembus batasan ruang dan waktu (Rochman, Hanafri, and Wandira 2020).

b. **Unsur-unsur *Website***

Menurut (Syarif 2024) adapun unsur-unsur dalam membentuk sebuah *Website* ialah:

1) Domain Jika *Website* diibaratkan sebagai rumah, maka domain adalah alamatnya. Pemilihan nama domain yang menarik, akan membuat orang mudah mengingatnya. Untuk bisnis, nama domain biasanya berkaitan erat dengan nama merek dagang itu sendiri.
2) Hosting Berperan untuk menyimpan semua data-data yang diperlukan untuk membuat sebuah *Website*. Seperti script, gambar, video, teks, dan lainnya. Rumahweb Indonesia menawarkan banyak pilihan paket hosting berkualitas, yang bisa Anda Pilih sesuai dengan kebutuhan *Website* dan bisnis Anda.
3) Konten Konten adalah unsur yang menentukan arah dari sebuah *Website*, dan membedakan satu *Website* dengan *Website* lainnya. Di dalam konten yang ditampilkan pada sebuah *Website* bisa berupa teks, gambar, video, atau gabungan dari ketiganya. Jika ditilik dari jenis konten yang ditampilkan, *Website* bisa diklasifikasikan menjadi beberapa macam. Contohnya, *Website* jual beli, atau *Website* yang isi kontennya berdasarkan minat atau hobi.

6. Inovasi

a. Definisi Inovasi

Definisi inovasi menurut Damanpour dalam (Pangestu 2020) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Albury dalam (Pangestu 2020) yakni inovasi sebagai *new ideas that work*. Inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan kebaruaanya harus memiliki nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak dapat diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Kemudian menurut Setijaningrum (2009) (Pangestu 2020) inovasi sebagai suatu objek juga memiliki arti sebagai produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya tingkat dalam pembaruan

dapat dibedakan tergantung pada konteksnya: suatu inovasi dapat dikatakan baru bagi suatu perusahaan (agen/aktor), baru bagi pasar atau negara atau daerah atau baru secara global. Dengan demikian, inovasi bukan hanya tentang menciptakan sesuatu yang berbeda, melainkan juga memastikan bahwa kebaruan tersebut memberikan dampak positif dan relevan sesuai dengan konteksnya.

b. Tujuan Inovasi

Beberapa tujuan inovasi menurut Nandy dalam (Syarif 2024) sebagai berikut:

1) Meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya.
2) Melebarkan jaringan, inovasi juga diharapkan mampu memperlebar sayap bisnis sebuah usaha. Seperti bisnis-bisnis *E-Commerce* yang semakin berkembang luas saat ini. Jangkauan produk inovasi tentu juga akan semakin luas, sebab masyarakat menyukai sesuatu yang baru.
3) Dapat menciptakan pasar baru, inovasi atas hasil sebuah produk atau jasa akan dapat memberi kesempatan untuk membuka pasar yang baru. Peluang bagi hal-hal unik dan menarik, apalagi belum pernah ada sebelumnya tentu sangat terbuka lebar.
4) Menjadi pengganti produk sebelumnya dengan inovasi, maka produk yang sebelumnya ada dapat digantikan dengan yang baru. Apalagi jika produk atau jada sebelumnya tidak efektif dan efisien, inovasi dapat dilahirkan untuk menjadikan produk atau jasa tersebut menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

c. Bentuk-Bentuk Inovasi

Inovasi tidak hanya menawarkan sesuatu yang baru, tetapi juga membawa perubahan yang berdampak nyata dalam kehidupan. Untuk memahami bagaimana inovasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, berikut beberapa bentuk inovasi menurut Nandy (Syarif 2024):

1) Inovasi Teknologi
2) Inovasi Transportasi
3) Inovasi Pendidikan
4) Inovasi Pelayanan Publik
5) Inovasi Kesehatan
6) Inovasi *Crowdfunding*
7) Inovasi Pemerintahan
8) Inovasi Kewirausahaan

d. Tahapan Inovasi

Berikut penjelasan singkat mengenai setiap tahapan dalam model 5D (Syarif 2024):

1) *Drum-up*: yaitu memberikan dorongan, menghasilkan semangat, dan memotivasi untuk melakukan inovasi, dan membangkitkan semangat untuk berinovasi.
2) *Diagnose*: yaitu kemampuan dalam mendiagnosa masalah yang ada diorganisasi, menemukan prioritas masalah, dan menemukan ide untuk mengatasi masalah tersebut, serta mengidentifikasi potensi dan memunculkan ide inovasi.
3) *Design*: yaitu sebuah kemampuan dalam mendesain inovasi yang dibuat sampai dengan rencana aksi yang akan dilakukan.
4) *Deliver*: yaitu sebuah tahapan untuk mengimplementasikan inovasi secara efektif dan efisien, serta pemantauan rencana aksi inovasi yang akan dilakukan.
5) *Display*: yaitu menjelaskan mengenai cara memamerkan inovasi secara efektif.

7. Metode Pengembangan *Website*

a. *Web Development Life Cycle* (WDLC)

WDLC merupakan proses yang digunakan dalam pengembangan atau perancangan sebuah *Website* dan berfungsi untuk menggambarkan tahapan-tahapan yang akan disampaikan kepada

pengguna. Tahapan dalam WDLC meliputi *Planning, Analysis, Design and Development, Testing,* serta *Implementation and Maintenance*. Berikut ini adalah alur dari pemodelan *Website* tersebut (Yudianto and Sulistyo 2022):

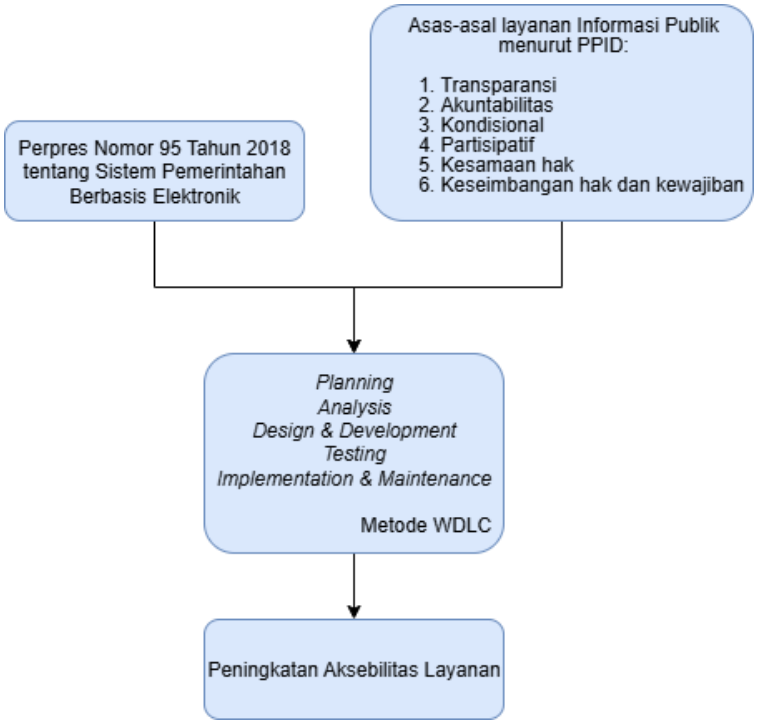
1) *Planning:* Tahapan awal dalam proses pembuatan *Website* ini adalah perencanaan. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi maksud dari pengembangan sistem, yaitu agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat (Yudianto and Sulistyo 2022).
2) *Analysis:* Pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan pengguna melalui proses pengumpulan data (data gathering), kemudian dilanjutkan dengan analisis terhadap sistem dan fungsi-fungsi yang akan dikembangkan. Setelah kebutuhan berhasil diidentifikasi, dilakukan analisis terhadap fungsi-fungsi aplikasi yang diharapkan. Berdasarkan langkah-langkah tersebut, selanjutnya dapat dipertimbangkan fitur-fitur apa saja yang diperlukan dalam *Website* yang akan dibangun (Yudianto and Sulistyo 2022).
3) *Design & Development:* Pada tahap ini dilakukan persiapan dengan menetapkan blueprint yang sesuai untuk *Website* yang akan dikembangkan. Selanjutnya, disusun diagram yang merepresentasikan objek logis dan fisik agar dapat digunakan dalam tahap perancangan. Dalam proses perancangan, perlu dilakukan identifikasi terhadap model data, model proses, serta model tampilan. Ketiga model tersebut kemudian didokumentasikan dalam bentuk desain sistem (Yudianto and Sulistyo 2022).

4) *Testing:* Pada tahap ini dilakukan proses pengujian untuk memastikan apakah hasil dari perancangan telah sesuai dengan perencanaan serta kebutuhan pengguna *Website*. Setelah pengujian, dilakukan penyesuaian terhadap informasi yang dibutuhkan. Komponen yang diuji mencakup fungsi, kegunaan (*usability*), konten, dan ketepatan sistem sesuai harapan. Aktivitas ini meliputi pengecekan, eksekusi aplikasi, pencocokan hasil aplikasi yang akan digunakan, serta perbaikan apabila ditemukan kesalahan (Yudianto and Sulistyo 2022).

5) Implementation & Maintenance: Pada tahap ini, *Website* yang telah dikembangkan mulai dioperasikan dan diinstal pada perangkat komputer sehingga dapat langsung digunakan oleh pengguna, kemudian dilanjutkan dengan aktivitas operasional. Selanjutnya, pada tahap pemeliharaan (maintenance), dilakukan pembaruan secara berkala agar informasi di dalam *Website* tetap terbaru. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa *Website* terus berfungsi dengan baik, dapat digunakan secara optimal, dan mampu menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Yudianto and Sulistyo 2022).

C. Kerangka Pikir

Gambar *1*
Kerangka Pikir Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Layanan



Sumber: Peneliti, 2025

Gambar kerangka pikir ini menjelaskan alur konseptual dalam penyusunan karya proyek perubahan yang berfokus pada digitalisasi melalui pengembangan *Website* desa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas informasi layanan publik. Kerangka ini dimulai dari dua unsur utama sebagai input, yaitu regulasi digitalisasi desa dan kondisi awal terkait informasi layanan.

Regulasi digitalisasi desa mencakup kebijakan nasional seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong pemerintah desa untuk mengadopsi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif dan transparan.

Sementara itu, kondisi awal terkait informasi layanan dianalisis menggunakan enam asas pelayanan informasi publik, yaitu: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, dan (6) keseimbangan antara hak dan kewajiban. Asas-asas ini menjadi indikator dalam menilai sejauh mana kualitas layanan informasi yang telah tersedia di desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti kemudian melakukan perancangan dan pengembangan *Website* desa menggunakan pendekatan *Website Development Life Cycle* (WDLC). Pendekatan ini terdiri dari lima tahapan sistematis, yaitu: perencanaan (*planning*), analisis kebutuhan dan potensi (*analysis*), perancangan dan pengembangan sistem (*design & development*), uji coba (*testing*), serta implementasi dan pemeliharaan (*implementation & maintenance*). Tahapan ini digunakan untuk memastikan pengembangan berjalan terstruktur dan berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan desa dan masyarakatnya.

Hasil dari proses ini adalah peningkatan fungsionalitas *Website* desa, khususnya pada aspek informasi layanan publik dan interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan *Website* yang lebih lengkap dan informatif, diharapkan terjadi peningkatan kualitas informasi layanan publik. *Outcome* ini tercermin melalui kemudahan akses informasi, efisiensi pelayanan, serta meningkatnya transparansi dan partisipasi warga dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis digital.