

Inovasi Digital Government Dalam Mewujudkan Good Governance

(Studi Kasus di Kalurahan Pleret, Kabupaten Bantul)

Aulia Kharisma Putri¹, Ferri Wicaksono²

Universitas Amikom Yogyakarta, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: auliakharismaputri@students.amikom.ac.id¹, wicaksono.ferri@amikom.ac.id²

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 25 Oktober 2025

ABSTRACT

*The Society 5.0 era encourages the integration of digital governance to strengthen good governance at the global and national levels. This study examines Kalurahan Pleret in Bantul Regency as a successful example of digital governance in advancing village administration. The aim is to analyse the digital innovation process from problem identification to dissemination using the OECD Public Sector Innovation Cycle framework, as well as to assess its impact on village management. Using a descriptive qualitative case study approach, data was collected through non-participatory observation, document analysis, and in-depth interviews with village officials and service recipients. The results show gradual innovation in Pleret, such as the integrated portal *pleret.id*, the household QR code system, WhatsApp Gateway, a multi-channel social media strategy, and the Village Study programme. Based on local problem mapping, these initiatives improve service access, transparency, and responsiveness, in line with good governance principles. Pleret's experience offers a replicable model for sustainable and interconnected village information systems throughout Indonesia.*

Keywords: Digital government, Good Governance, Pleret Village

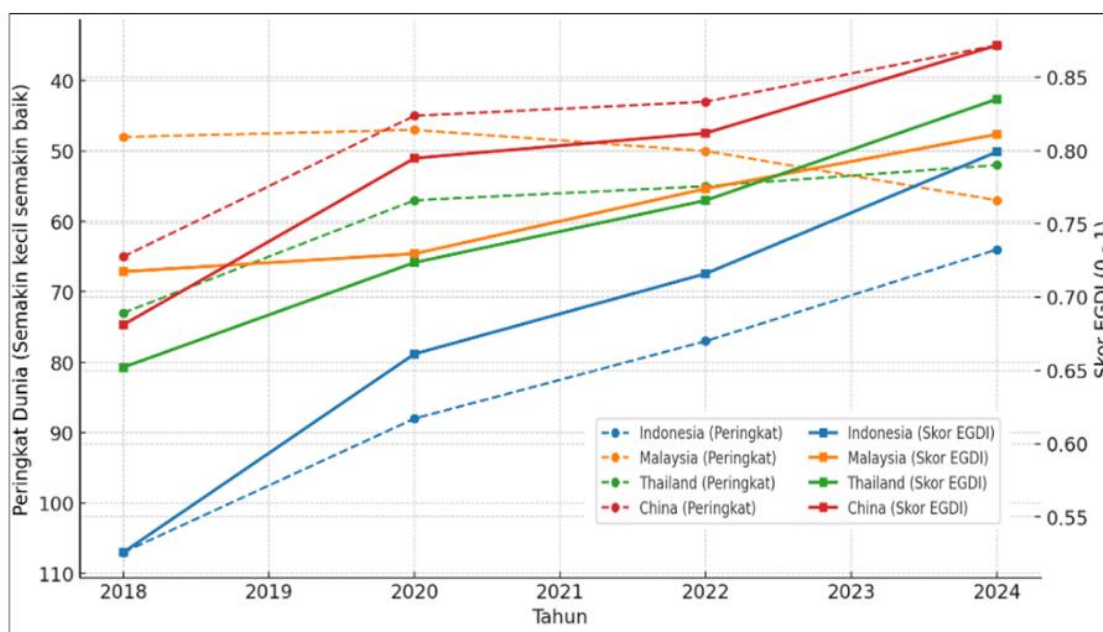
ABSTRAK

Era Society 5.0 mendorong penggabungan pemerintahan digital untuk memperkuat tata kelola yang baik di tingkat global dan nasional. Penelitian ini mengkaji Kalurahan Pleret di Kabupaten Bantul sebagai contoh sukses penerapan pemerintahan digital dalam memajukan tata kelola desa. Tujuannya menganalisis proses inovasi digital dari identifikasi masalah hingga penyebaran menggunakan kerangka Siklus Inovasi Sektor Publik OECD, serta menilai dampaknya terhadap pengelolaan desa. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif deskriptif, data dikumpul melalui observasi non-partisipatif, analisis dokumen, dan wawancara mendalam dengan aparat desa serta penerima layanan. Hasil menunjukkan inovasi bertahap di Pleret, seperti portal terintegrasi *pleret.id*, sistem kode QR rumah tangga, WhatsApp Gateway, strategi media sosial ber multichannel, serta program Studi Desa. Berbasis pemetaan masalah lokal, inisiatif ini meningkatkan akses layanan, transparansi, dan responsivitas, selaras dengan prinsip tata kelola baik. Pengalaman Pleret menawarkan model yang dapat ditiru untuk sistem informasi desa yang berkelanjutan dan saling terhubung di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: Pemerintahan Digital, Tata Kelola yang Baik, Desa Pleret

PENDAHULUAN

Era *Society 5.0* menandai perubahan besar dalam paradigma pemerintahan modern, di mana teknologi menjadi instrumen utama dalam mendukung efisiensi dan keterbukaan tata kelola publik (Afrilia et al., 2024). Banyak negara telah mengadopsi *digital government* untuk meningkatkan pelayanan publik, partisipasi warga, dan transparansi kebijakan. Di Indonesia, meskipun transformasi digital terus berkembang, berbagai tantangan masih muncul, terutama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Tantangan tersebut meliputi infrastruktur digital yang belum merata, kapasitas sumber daya manusia yang terbatas, serta fragmentasi sistem antarinstansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *digital government* di Indonesia belum sepenuhnya optimal dalam menciptakan pemerintahan yang efisien, responsif, dan partisipatif.



Sumber: (United Nations, 2024)

Gambar: 1 Perkembangan Kualitas digital government Indonesia (2018-2024) dan Perbandingan dengan Malaysia, Thailand dan China

Berdasarkan laporan *United Nations E-Government Development Index (EGDI)* tahun 2024, Indonesia mengalami peningkatan skor dari 0,5258 (peringkat 107 dunia) pada 2018 menjadi 0,7991 (peringkat 64 dunia). Meskipun kemajuan tersebut positif, Indonesia masih tertinggal dari negara tetangga seperti Malaysia (peringkat 57) dan Thailand (53) (United Nations, 2024). Menurut Kominfo (2020) dalam Gusman (2024), peningkatan EGDI ini menunjukkan kemajuan signifikan dalam transformasi digital pemerintahan, terutama pada aspek pelayanan publik dan inovasi administratif. Namun, masih terdapat kendala struktural yang menghambat efektivitas penerapan sistem digital, seperti kesenjangan wilayah, kurangnya interoperabilitas data, dan lemahnya koordinasi lintas lembaga. Oleh

karena itu, penguatan *digital government* menjadi keharusan untuk mempercepat terwujudnya *good governance* yang adaptif terhadap era teknologi.

Transformasi digital di tingkat pemerintahan memiliki hubungan erat dengan prinsip-prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum (Erkut, 2020; Keping, 2018). Penerapan sistem digital membantu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui mekanisme pelayanan yang cepat, terbuka, dan mudah diakses. Selain meningkatkan efisiensi administrasi, *digital government* juga memperluas partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan melalui kanal daring, survei digital, dan forum media sosial (Guenduez et al., 2025). Dengan demikian, inovasi digital menjadi instrumen penting dalam membangun pemerintahan yang kredibel dan inklusif, sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Pada tataran kebijakan nasional, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif strategis seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Sistem Informasi Desa (SID) untuk mempercepat transformasi digital hingga ke tingkat akar rumput. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menegaskan arah kebijakan pengembangan *e-government* melalui pembangunan infrastruktur, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan sinergi antarlembaga. Di tingkat lokal, digitalisasi desa menjadi bagian penting untuk meningkatkan akses layanan dan partisipasi masyarakat (Mayyora et al., 2025). Meski demikian, hingga 2024 hanya sekitar 14.000 dari 75.265 desa yang berhasil menerapkan digitalisasi, menunjukkan masih perlunya evaluasi dan inovasi yang berkelanjutan.

Pemerintah Kabupaten Bantul telah menetapkan regulasi yang mendukung penerapan *digital government*, seperti Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2022 tentang SPBE dan Nomor 30 Tahun 2023 tentang pengembangan aplikasi layanan publik. Kebijakan ini diharapkan dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pemerintahan desa. Selain itu, Permendesa Nomor 2 Tahun 2024 memberi dasar hukum bagi desa dalam mengalokasikan dana desa untuk pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Dukungan regulatif ini memperlihatkan keseriusan pemerintah dalam mengembangkan *smart village* yang adaptif terhadap perkembangan *Society 5.0* (Suprianto, 2023).

Keberhasilan implementasi *digital government* di tingkat desa terlihat jelas di Kalurahan Pleret, Kabupaten Bantul, yang dikenal sebagai desa dengan inovasi digital unggul. Melalui berbagai program seperti portal terintegrasi **pleret.id**, sistem kode QR rumah tangga, *WhatsApp Gateway*, dan sidang waris daring, Kalurahan Pleret berhasil menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi secara efektif. Capaian ini dibuktikan dengan peningkatan skor evaluasi desa dari 468 pada 2020 menjadi 508 pada 2021 serta berbagai penghargaan dalam kompetisi desa digital tingkat daerah hingga nasional (Restianti & Subaidi, 2024). Model ini menunjukkan bagaimana inovasi digital dapat menjadi katalisator terwujudnya *good governance* yang berkelanjutan di tingkat lokal.

Kajian terdahulu (Ben & Schuppan, 2014; Juiz et al., 2014) menegaskan bahwa digitalisasi pemerintahan tidak hanya mendorong efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat legitimasi publik. Namun, tantangan tetap

ada, termasuk rendahnya literasi digital, infrastruktur yang terbatas, dan resistensi terhadap perubahan (Mao & Zhu, 2025). Untuk itu, setiap inovasi perlu mempertimbangkan konteks sosial dan kesiapan aparatur desa dalam mengadopsi teknologi. Kalurahan Pleret berhasil menunjukkan bagaimana kepemimpinan visioner, kolaborasi masyarakat, dan dukungan kebijakan mampu mengatasi hambatan tersebut melalui pendekatan inovatif dan partisipatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana inovasi *digital government* di Kalurahan Pleret berkontribusi dalam mewujudkan *good governance*. Fokus penelitian diarahkan pada proses inovasi digital mulai dari identifikasi masalah hingga penyebaran hasilnya dengan menggunakan kerangka *OECD Public Sector Innovation Cycle*. Temuan penelitian diharapkan memberikan model yang dapat direplikasi oleh desa lain di Indonesia dalam membangun sistem pemerintahan digital yang transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi penerapan inovasi *digital government* dalam mewujudkan *good governance* di Kalurahan Pleret. Metode ini dipilih karena memberikan wawasan tentang fenomena yang diteliti dan mengungkap informasi yang belum terpenuhi secara spesifik dan mendalam (Rijal Fadli, 2021). Selain itu, metode deskriptif kualitatif berguna dalam situasi yang membutuhkan *fleksibilitas* dan *responsivitas* saat menghadapi masalah sosial yang kompleks dan terus berkembang. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti menyajikan gambaran masalah sosial sesuai dengan situasi lapangan secara langsung (Rijal Fadli, 2021). Proses ini mencakup pengumpulan data lapangan, pengorganisasian data, dan penyusunan laporan naratif yang mudah dipahami. Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus memungkinkan pemahaman mendalam tentang tantangan dan peluang dari sudut pandang aktor lokal, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat inovasi digital. Oleh karena itu, memungkinkan peneliti mengetahui digitalisasi berkontribusi pada peningkatan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi praktis bagi desa lain yang ingin menerapkan inovasi serupa untuk mewujudkan *good governance* di tingkat desa.

Penelitian berlokasi di Kalurahan Pleret, Kabupaten Bantul, DIY, yang dikenal sebagai Kalurahan Digital. Untuk menggali perspektif komprehensif tentang implementasi *digital government*, pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* dengan melibatkan 5 informan dari aparat desa dan masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, studi dokumen, dan analisis konten media digital. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode (Creswell & Creswell, 2022). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model melalui tahapan: pengorganisasian data (*organizing*), penelaahan (*reading*), pemberian kode (*coding*), pengelompokan tematik (*categorizing*), dan penafsiran makna (*interpreting*). Proses ini memungkinkan identifikasi pola signifikan implementasi *digital government*

sekaligus evaluasi kontribusinya terhadap prinsip *good governance* (transparansi, partisipasi, akuntabilitas) (Ahrend & al., 2014; Elahi, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kalurahan Pleret

Kalurahan Pleret terletak di Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), dengan luas wilayah 425, 1570 Ha dan kepadatan penduduk 8.163 jiwa/km² 10. Secara geografis, wilayah ini berbatasan dengan Kalurahan Wirokerten dan Kalurahan Jambidan di utara, Kalurahan Segoroyoso dan Kalurahan Bawuran di timur, Kalurahan Wonokromo di barat, dan Kalurahan Segoroyoso di selatan, serta memiliki akses strategis ke Kota Yogyakarta (± 13 km). Struktur administratifnya terbagi menjadi 11 Padukuhan dan 79 RT, dengan kepemimpinan saat ini dipegang oleh Taufiq Kamal, S.Kom., M.Cs. (periode 2021-2027) yang didukung aparaturnya desa (Carik, Kamituwa, Jagabaya, dan 11 dukuh).

Tabel: 1 Sumber Daya Manusia di Kalurahan Pleret Tahun 2024

No	Kriteria	Uraian	Jumlah	Satuan
	Penduduk			
1.	Penduduk dan Keluarga	Jumlah Penduduk	14.348	Orang
		Jumlah Penduduk Laki-Laki	7.262	Orang
		Jumlah Penduduk Perempuan	7.086	Orang
		Jumlah Kepala Keluarga	4.678	KK
2.	Jumlah Penduduk Menurut Usia	Anak-anak (12 – 17 tahun)	1.452	Orang
		Dewasa (18 – 49 tahun)	7.033	Orang
		Tua (50 – 59 tahun)	1.889	Orang
		Tua Sekali (60 – 120 tahun)	1.980	Orang
3.	Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	Sarjana (S1-S3)	976	Orang
		Akademis (D1-D3)	313	Orang
		SMA/Sederajat	3.894	Orang
		SMP/ Sederajat	2.098	Orang
		Tamat SD/Sederajat	2.559	Orang
		Belum Tamat SD/Sederajat	1.338	Orang
		Tidak/ Belum Sekolah	3.070	Orang

Sumber: Pemerintah Kalurahan Pleret (2024)

Berdasarkan tabel 1. Data demografis Kalurahan Pleret membentuk konteks unik yang mendorong sekaligus menghambat inovasi *digital government* dalam mewujudkan *good governance*. Dari 14.348 penduduk, struktur usia menunjukkan 26,9% penduduk berusia lebih dari 50 tahun (1.889 usia 50-59 tahun + 1.980 lansia ≥ 60 tahun), kelompok yang rentan terhadap digital divide akibat keterbatasan literasi teknologi. Di sisi lain, 59,1% penduduk berusia 12-49 tahun (1.452 remaja + 7.033 dewasa) menjadi potensi adopsi layanan digital. Kecenderungan perbedaan ini terlihat jelas dalam tingkat pendidikan: lulusan SMU/SMK mendominasi sekitar 3.894 jiwa atau 27,13% sedangkan lulusan diploma dan sarjana sekitar 1.289

jiwa atau 8,98% dan 30,7% lainnya (4.408 orang) hanya tamat SD atau tidak bersekolah, menciptakan hambatan kognitif dalam pemanfaatan aplikasi *e-government*. Implikasi terhadap prinsip *good governance* bersifat saling bertentangan. Transparansi melalui portal anggaran digital efektif untuk penduduk berpendidikan diatas SMU/SMK yang mampu memahami visualisasi data, tetapi tidak terjangkau oleh 30,7% kelompok berpendidikan rendah yang membutuhkan pendekatan analog. Partisipasi dalam e-musrenbang didominasi usia produktif (18-49 tahun), namun terhambat pada 26,9% lansia dan 26,6% buruh harian lepas (3.251 orang) yang terkendala waktu dan akses. Akuntabilitas layanan seperti respon pengaduan kurang dari 24 jam dipacu tekanan 49% penduduk dewasa (7.033 orang), tetapi terancam oleh keterbatasan SDM terampil (hanya 9% berpendidikan tinggi) dalam mengelola sistem.

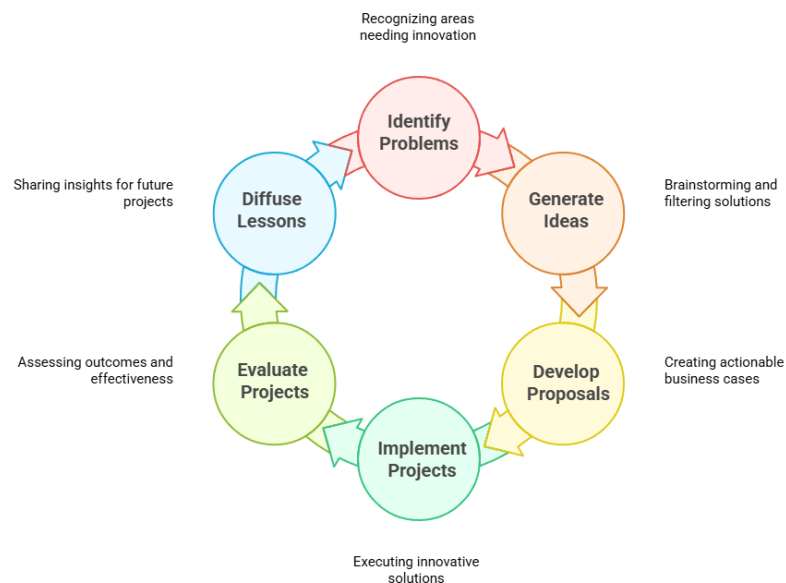
Strategi dan Tahapan Inovasi Digital

Secara potensial, transformasi digital ini diperkuat oleh komitmen kepemimpinan yang tinggi dari Lurah Pleret, Taufiq Kamal, sejak menjabat pada tahun 2020. Komitmen ini tercermin dalam visi "Pleret Mandiri, Sejahtera, Religius, dan Digital" yang kemudian diwujudkan melalui pengembangan layanan digital terintegrasi meliputi portal resmi pleret.id sebagai *single gateway* informasi, aplikasi OpenSID untuk otomasi administrasi kependudukan, serta integrasi media sosial (Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok, YouTube) Kalurahan Pleret yang menjangkau 78% populasi usia dominan produktif secara demografis di Kalurahan Pleret produktif (18-35 tahun). Sesuai dengan misi Kalurahan Pleret dalam RPJMKal Tahun 2021-2026 tentang penyelenggaraan Pemerintah Kalurahan Pleret yang bersih, transparan dan profesional guna mewujudkan *good governance*, Kemudian menjadikan Desa Digital sebagai upaya dalam pemberdayaan warga Kalurahan Pleret melalui pemanfaatan teknologi digital dan internet dalam pengembangan potensi desa, pemasaran dan percepatan akses serta pelayanan informasi

Dalam regulasi Kalurahan Pleret telah menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan digital melalui Keputusan Lurah No. 06 Tahun 2022. Keberadaan SOP ini menjadi fondasi penting dalam menjamin mutu layanan, kejelasan proses, serta kepastian hukum bagi pengguna layanan. Efisiensi dan aksesibilitas layanan publik pun meningkat secara signifikan karena masyarakat tidak lagi harus hadir secara fisik untuk mengurus dokumen administratif. Kolaborasi strategis dengan Pengembang Open SID menghasilkan peningkatan kapasitas 90% aparat desa serta *prototype website* <https://pleret.id/> berbasis data terpadu, membentuk *model governance interoperability* antara sistem desa dan kabupaten.

Strategi inovasi digital bukan hanya respon terhadap tantangan *administrative*, tetapi perwujudan dari visi kepemimpinan yang berorientasi pada transformasi tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Setiap tahap dalam proses inovasi menunjukkan dinamika dan pendekatan yang berbeda, mulai dari indentifikasi permasalahan struktural dalam pelayanan publik, hingga *difusi* nilai-nilai inovatif melalui proses hingga

realisasinya. Penjelasan mengenai gambaran masing-masing tahap bagaimana inovasi *digital government* dibentuk, dijalankan dan dinilai efektivitasnya di Kalurahan Pleret. Proses inovasi di Kalurahan Pleret didukung oleh faktor kepemimpinan visioner, regulasi pemerintah daerah serta partisipasi masyarakat.



Gambar: 1 Publik Sector Innovation Lifecycle OECD (Ahrend et al., 2014)

Berdasarkan gambar 2 Implementasi inovasi *digital government* di Kalurahan Pleret dapat dianalisis berdasarkan lima tahapan proses inovasi sektor publik menurut OECD, yang mencakup: identifikasi masalah, penciptaan ide, implementasi evaluasi dan difusi. Pendekatan ini memungkinkan penelusuran yang sistematis terhadap bagaimana inovasi digital ada dari kebutuhan kontekstual di tingkat desa, hingga bagaimana bentuk dan dampaknya direalisasikan dalam praktik tata kelola.

1. Identifikasi Masalah (*identifying problems*)

Tahap awal inovasi digital di Kalurahan Pleret diawali dengan pemetaan problem struktural dalam tata kelola pemerintahan desa. Pelayanan publik yang masih mengandalkan manual dan birokratis konvensional, di mana proses pengurusan surat memerlukan waktu panjang serta mengharuskan warga warga hadir langsung di balai kalurahan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpraktisan, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan waktu dan mobilitas. Lurah Pleret, menegaskan bahwa salah satu persoalan utama terletak pada ketiadaan basis data yang komprehensif mengenai kondisi sosial ekonomi warganya: "Saya kan berada di posisi kalurahan, di akar rumput. Kalau ada pendataan kemiskinan, saya tidak tahu orangnya ada di mana. Jadi orang miskin dan rentan miskin tidak terdeteksi jelas, bagaimana saya bisa menyelesaikan sedangkan saya berhadapan langsung dengan warga saya." (Wawancara dengan Lurah Pleret, dikutip dalam detikJateng, 24 Mei 2023).

Hal ini menunjukkan bahwa absennya basis data kependudukan yang akurat menjadi hambatan besar dalam merumuskan kebijakan berbasis bukti.

Untuk mengatasi hal tersebut, lahirilah inovasi pemasangan kode QR (*barcode*) di setiap rumah sebagai sistem pemetaan sosial ekonomi warga secara *real time*. Selanjutnya, tata laksana menjelaskan kendala lain yang muncul dalam pelayanan publik, khususnya dalam proses hukum waris: *"Setiap inovasi itu sebenarnya berangkat dari pemetaan masalah masyarakat di kalurahan. Misalnya dalam sidang waris, masalahnya karena semua ahli waris harus hadir. Padahal ada ahli waris yang tinggal jauh sehingga tidak bisa datang langsung. Dari situ muncul ide menggunakan Zoom agar proses sidang bisa berjalan tanpa harus semua hadir fisik."* (Wawancara dengan Tata Laksana Kalurahan Pleret, Agustus 2025).

Selain itu, Lurah Pleret juga menyoroti persoalan keterlambatan validasi dokumen dan anggaran yang berdampak pada rendahnya transparansi pelayanan publik: *"Sebelum ada sistem digital, validasi dokumen kependudukan sering terlambat. Data warga tidak langsung terhubung, dan anggaran yang kurang terbuka sehingga masyarakat tidak bisa mengakses informasi secara transparan. Padahal transparansi data itu penting bagi warga."* (Wawancara dengan Lurah Pleret, Oktober 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa sistem manual tidak hanya menimbulkan inefisiensi, tetapi juga berimplikasi pada rendahnya transparansi layanan.

Dengan adanya digitalisasi, validasi dokumen dapat dilakukan lebih cepat, dan informasi yang sebelumnya hanya dikuasai oleh perangkat desa kini dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui platform digital. Kendala pelayanan manual juga diakui langsung oleh warga, yang menyampaikan pengalaman mereka harus menunggu lama dalam proses pelayanan administrasi: *"Kalau mengurus surat di kalurahan, kami harus antri lama. Kadang kalau perangkat desa tidak ada, bisa menunggu sampai berhari-hari baru selesai."* (Wawancara dengan Warga Pleret, Agustus 2025). Hal ini menguatkan bahwa pelayanan berbasis manual tidak efisien dan menimbulkan ketidakpastian waktu. Inovasi layanan digital hadir untuk menjawab persoalan tersebut dengan menyediakan sistem layanan mandiri online, sehingga warga tidak harus bergantung pada kehadiran perangkat desa untuk mengakses pelayanan.

Berdasarkan pernyataan dari ketiga narasumber maka dapat disimpulkan inisiatif transformasi digital di Kalurahan Pleret berawal dari identifikasi sistematis terhadap kendala struktural tata kelola, khususnya inefisiensi layanan manual yang memerlukan kehadiran fisik dan menyebabkan penundaan administratif signifikan. Kesenjangan kontekstual ini memicu pengembangan solusi teknologi yang diadaptasi secara lokal, termasuk pemetaan sosio-ekonomi berbasis kode QR dan proses sidang waris melalui Zoom, yang secara efektif mengatasi tantangan fragmentasi data dan eksklusif partisipatif.

2. Penciptaan Ide (*generating ideas*)

Pasca identifikasi masalah struktural, fase penciptaan ide di Kalurahan Pleret ditandai oleh kepemimpinan visioner Lurah Taufiq Kamal yang mampu menerjemahkan tantangan lokal menjadi peluang inovasi digital. Dalam wawancara, beliau menegaskan:

"Pleret harus menjadi desa modern yang tetap mempertahankan nilai-nilai budaya. Transformasi digital ini solusi nyata untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, transparansi, dan partisipasi masyarakat." (Wawancara Lurah Pleret, Oktober 2025).

Pernyataan tersebut menggambarkan orientasi kepemimpinan yang menyeimbangkan modernisasi layanan publik dengan preservasi kearifan lokal. Kepemimpinan transformasional ini tidak hanya menginisiasi gagasan baru, tetapi juga memfasilitasi kolaborasi perangkat desa, pemuda, UMKM, dan masyarakat dalam proses kreatif dan merancang solusi *digital government* untuk menjawab problem struktural dalam pemerintahan Kalurahan Pleret. Inovasi *digital government* di Kalurahan Pleret berupa pengembangan Portal Layanan Terpadu (pleret.id) yang dirancang sebagai pusat layanan digital multifungsi, mengintegrasikan administrasi kependudukan, publikasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan (APBKal), serta etalase promosi UMKM lokal. Kedua, penerapan Sistem Kode QR per Rumah yang memungkinkan pemetaan sosial-ekonomi warga secara *real time*. Gagasan ini muncul dari kesulitan pemerintah desa dalam mengidentifikasi warga miskin dan rentan miskin secara akurat (Wawancara Lurah Pleret, Oktober 2025). Ketiga, implementasi *WhatsApp Gateway* Surat Daring yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen dari rumah tanpa harus mengantre sehari-hari di kantor kalurahan. Ide ini lahir dari keluhan warga mengenai lamanya proses pelayanan administratif. Keempat, inovasi Sidang Waris Daring melalui Zoom Meeting, yang dikembangkan sebagai jawaban atas kewajiban kehadiran fisik seluruh ahli waris dalam sidang pertanahan, meskipun sebagian di antaranya berdomisili jauh dari desa (Wawancara Tata Laksana Kalurahan Pleret, Agustus 2025). Selanjutnya, strategi Pemanfaatan Media Sosial Multikanal seperti Instagram, TikTok, dan YouTube digunakan untuk memperluas komunikasi publik sekaligus mempromosikan potensi wisata *heritage* secara dinamis, menggantikan keterbatasan metode komunikasi konvensional. Terakhir, inisiasi Program Studi Desa yang diformulasikan sebagai mekanisme transfer pengetahuan dan praktik inovasi kepada desa lain melalui pelatihan berbayar. Program ini tidak hanya mendukung replikasi inovasi, tetapi juga memperkuat keberlanjutan finansial digitalisasi pemerintahan desa.

3. Pembuatan Proposal (*Developing Proposal*)

Digitalisasi di Kalurahan Pleret tidak sekadar hadir sebagai gagasan abstrak, melainkan telah dilembagakan secara resmi dalam instrumen keuangan desa. Hal ini ditunjukkan dengan pengalokasian anggaran khusus dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan (APBKal) sejak tahun 2021, yang memperkuat legitimasi fiskal sekaligus menjamin keberlanjutan program digitalisasi (Wawancara dengan Lurah Pleret, Oktober 2025). Selain itu, inovasi digital juga memperoleh legitimasi hukum melalui regulasi formal, yakni dengan disahkannya Keputusan Lurah Pleret Nomor 06 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Digital (JDIH Kabupaten Bantul, 2022).

4. Pelaksanaan Program (*Implementing Projects*)



Sumber: Website pleret.id

Gambar: 3 Tampilan Portal Layanan Terpadu pleret.id

Berdasarkan gambar 3 Tampilan Sistem Informasi Kalurahan Pleret didesain dengan antarmuka sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Menu utama ditampilkan secara terstruktur pada navigasi bar, meliputi Profil, Regulasi, APBKal, Masterplan, Data, Berita, Wisata, Budaya, Bantuan, PPID, LKK, dan Kontak. Struktur ini memudahkan pengguna dalam mengakses informasi spesifik sesuai kebutuhan. Pada halaman utama, ikon layanan ditampilkan secara visual dengan simbol yang representatif, seperti Peta Kalurahan, Produk Hukum, Informasi Publik, Lapak, Video, Album Galeri, Pengaduan, Pembangunan, dan Desa Cantik. Penggunaan ikon memudahkan identifikasi menu, sementara kotak pencarian mempercepat akses ke konten yang relevan. Dari sisi kegunaan, *website* ini berfungsi sebagai portal layanan terpadu sebagai pusat layanan digital dan *interoperabilitas* inovasi desa yang mengintegrasikan informasi dan pelayanan administratif, regulasi hukum, data pembangunan, kanal interaktif seperti pengaduan masyarakat dan promosi UMKM (*Lapak*), dan transparansi keuangan.

- Navigasi Utama: Menu utama memberi akses cepat ke informasi desa, termasuk Profil, Regulasi, APBKal, Masterplan, Data, Berita, Wisata, Budaya, Bantuan, PPID, LKK, dan Kontak.
- Menu Ikon Visual: Menyediakan layanan cepat seperti Peta Kalurahan, Produk Hukum, Informasi Publik, Lapak UMKM, Video, Album Galeri, Pengaduan, Pembangunan, dan Desa Cantik.
- Layanan Mandiri: Pengajuan dokumen administrasi (KTP, KK, surat keterangan) bisa dilakukan secara daring melalui website dan WhatsApp Gateway, mempercepat proses dan mengurangi antrean.
- Integrasi Media Sosial: Terhubung dengan Instagram, TikTok, dan YouTube untuk menyebarkan informasi publik dan promosi wisata.
- Promosi Ekonomi Lokal: Fitur Lapak UMKM mendukung pemasaran digital produk warga, meningkatkan visibilitas dan pesanan.
- Evaluasi Inovasi: Digitalisasi layanan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses informasi; warga lebih mudah mengurus dokumen dari rumah; program mendapat pengakuan lokal hingga nasional.

- g. Penyebarluasan Hasil: Keberhasilan inovasi diadopsi desa lain melalui Program Studi Desa; penghargaan nasional memperkuat legitimasi digitalisasi layanan publik.

Kontribusi Inovasi *digital government* Terhadap Prinsip *Good Governance*

Inovasi *digital government* yang dirancang secara inklusif dan berbasis data mampu memperkuat pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*. *Governance as good governance* mencakup tata kelola pemerintahan yang dalam implementasinya, terdapat sembilan prinsip meliputi partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi kepada konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Di antara sembilan prinsip tersebut, terdapat empat prinsip kunci yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan akses, dan aturan hukum dimana prinsip ini saling memperkuat.

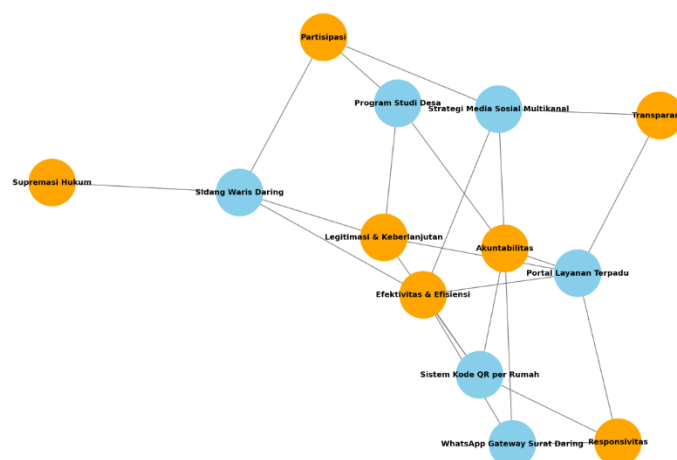
Tabel: 2 Kontribusi Inovasi Digital Terhadap Prinsip *Good Governance*

Inovasi Digital	Prinsip <i>Good Governance</i>	Bentuk Kontribusi
Portal Layanan Terpadu (pleret.id)	Transparansi, Akuntabilitas, Responsivitas, Efektivitas & Efisiensi, Legitimasi & Keberlanjutan	Publikasi APBKal & regulasi, kanal pengaduan daring, integrasi layanan satu pintu, promosi UMKM.
Sistem Kode QR per Rumah	Akuntabilitas, Responsivitas, Efektivitas & Efisiensi, Legitimasi & Keberlanjutan	Basis data real time, pemetaan warga miskin/rentan, intervensi kebijakan cepat & tepat.
WhatsApp Gateway Surat Daring	Akuntabilitas, Responsivitas, Efektivitas & Efisiensi	Layanan surat daring cepat, notifikasi digital terverifikasi, efisiensi waktu pelayanan.
Sidang Waris Daring (Zoom)	Partisipasi, Supremasi Hukum, Efektivitas & Efisiensi, Legitimasi & Keberlanjutan	Partisipasi ahli waris jarak jauh, prosedur hukum tetap sah, menjaga legitimasi hukum.
Strategi Media Sosial Multikanal	Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, Efektivitas & Efisiensi	Penyebaran informasi cepat, promosi wisata & UMKM, ruang diskusi publik interaktif.
Program Studi Desa	Akuntabilitas, Partisipasi, Legitimasi & Keberlanjutan	Transfer inovasi ke desa lain, pelatihan berbayar, memperkuat posisi Pleret sebagai <i>best practice</i> .

Sumber: Hasil olah data peneliti

Berdasarkan Tabel 2. Inovasi *digital government* di Kalurahan Pleret menghasilkan enam ide strategis yang secara langsung memperkuat prinsip-prinsip *good governance*. Keenam inovasi tersebut meliputi: (1) Portal Layanan Terpadu (pleret.id), (2) Sistem Kode QR per Rumah, (3) *WhatsApp Gateway* Surat

Daring, (4) Sidang Waris Daring, (5) Strategi Media Sosial Multikanal, dan (6) Program Studi Desa. Seluruh inovasi dirancang bukan sekadar untuk mengadopsi teknologi, melainkan untuk menjawab persoalan mendasar pelayanan publik: lambatnya layanan administrasi, keterbatasan akses informasi, rendahnya transparansi keuangan desa, keterbatasan partisipasi warga, serta lemahnya dokumentasi hukum. Dengan inovasi ini, Kalurahan Pleret mampu membangun sistem tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Restianti & Subaidi (2024) yang menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik memperkuat legitimasi birokrasi desa, serta studi Abidin (2021) yang menekankan digitalisasi sebagai strategi reformasi birokrasi yang dapat meningkatkan kepercayaan publik.



Gambar: 4 Jejaring Inovasi Digital dengan Prinsip Good Governance

Berdasarkan gambar 4. Merupakan keterhubungan antar inovasi yang ada di Kalurahan Pleret dengan prinsip prinsip *good governance* menurut kajian dari *United Nations Development Programme (UNDP)*

1. Portal Layanan Terpadu (pleret.id)
Portal pleret.id memfasilitasi transparansi fiskal dan akuntabilitas desa melalui layanan administrasi, APBKal, pengaduan masyarakat, dan promosi UMKM. Portal ini memungkinkan warga aktif mengawasi informasi dan pengeluaran desa secara daring.
2. Sistem Kode QR per Rumah
Setiap rumah tangga memiliki QR Code yang menyimpan data sosial-ekonomi real time. Sistem ini mendukung kebijakan berbasis bukti, mempercepat penyaluran bantuan, dan memastikan intervensi tepat sasaran.
3. WhatsApp Gateway Surat Daring
Layanan surat daring via WhatsApp memungkinkan warga mengurus dokumen tanpa datang ke kantor desa, mempercepat proses, mengurangi antrean, dan mencatat permohonan secara digital.
4. Sidang Waris Daring
Sidang waris melalui Zoom menjaga prosedur hukum sekaligus

memperluas partisipasi ahli waris dari luar daerah, meningkatkan legitimasi hukum dan partisipasi publik.

5. Strategi Media Sosial Multikanal

Kalurahan Pleret menggunakan Instagram, TikTok, dan YouTube untuk komunikasi publik, promosi wisata dan budaya, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dan ekonomi lokal.

6. Program Studi Desa

Program ini memungkinkan desa lain belajar langsung dari Pleret melalui pelatihan berbayar, memperkuat layanan digital, pengembangan UMKM, desa wisata, dan transfer pengetahuan yang dapat direplikasi secara luas

Kendala dan Tantangan

Meskipun inovasi digital di Kalurahan Pleret membawa dampak positif terhadap terwujudnya prinsip good governance, sejumlah kendala masih dijumpai dalam implementasinya. Pertama, kesenjangan literasi digital masih menjadi hambatan utama, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia. Sebagian warga belum terbiasa mengakses layanan berbasis portal atau aplikasi, sehingga masih lebih nyaman menggunakan layanan tatap muka. Kondisi ini sejalan dengan temuan Restianti & Subaidi (2024) yang menekankan bahwa tingkat literasi digital masyarakat desa menjadi faktor penentu keberhasilan digitalisasi layanan publik. Seorang warga menuturkan, *"Saya lebih sering datang langsung ke kantor desa karena belum terbiasa menggunakan aplikasi, apalagi kalau ada pengisian data online"* (Wawancara dengan Warga Kalurahan Pleret, Agustus 2025). Memperlihatkan bahwa meskipun akses digital tersedia, penerimaan sosial dan kesiapan individu masih perlu diperkuat melalui program literasi digital berbasis komunitas. Kedua, keterbatasan infrastruktur jaringan dan server pada tahap awal implementasi menyebabkan waktu muat aplikasi relatif lambat, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna.

Populika Suwarjo (2021) juga mencatat bahwa kualitas infrastruktur digital desa masih belum merata, sehingga menimbulkan disparitas dalam akses layanan publik berbasis internet. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) aparatur menjadi tantangan krusial. Pengelolaan sistem digital masih ditangani oleh satu staf dengan beban kerja yang luas, meliputi pemeliharaan portal, pembaruan informasi, serta manajemen media sosial. Temuan ini sejalan dengan Abidin (2021) yang menekankan pentingnya kapasitas aparatur dan pembagian kerja yang proporsional dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis digital. Keempat, keberlanjutan finansial juga menjadi perhatian penting. Inovasi digital di Pleret masih bergantung pada alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan (APBKal) setiap tahun. Anggaran tersebut digunakan tidak hanya untuk pengembangan awal, tetapi juga untuk pembaruan lisensi, pemeliharaan server, serta pembaruan kerja sama dengan penyedia aplikasi. Seorang aparat desa menyampaikan, *"Inovasi ini hanya bisa berjalan kalau ada alokasi dana setiap tahun, terutama untuk biaya pemeliharaan dan pembaruan aplikasi"* (Wawancara Perangkat Desa, Oktober 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan inovasi digital tidak dapat dilepaskan dari dukungan anggaran yang konsisten. Restianti &

Subaidi (2024) menegaskan bahwa tanpa jaminan finansial, inovasi berisiko terhenti meski manfaatnya telah dirasakan oleh masyarakat. Selain empat faktor utama tersebut, tantangan adaptasi sosial dan legitimasi hukum juga perlu dicermati. Sebagian masyarakat masih memandang proses hukum, seperti sidang waris daring, kurang sah dibandingkan sidang tatap muka. Perlunya sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap prosedur digital yang memiliki legitimasi hukum.

SIMPULAN

Inovasi digital government telah meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa sesuai prinsip good governance. Layanan digital seperti portal pleret.id, QR Code rumah tangga, WhatsApp Gateway, sidang waris daring, dan media sosial multikanal memperkuat transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, dan efisiensi. Keberhasilan ini didukung kepemimpinan visioner dan komitmen politik, meskipun masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, beban kerja aparatur, dan ketergantungan pada anggaran tahunan. Untuk memperkuat dan memastikan keberlanjutan digital government di desa, perlu dilakukan peningkatan literasi digital melalui edukasi dan pelatihan berkala, pengembangan infrastruktur jaringan internet yang merata, serta standarisasi sistem informasi desa agar terintegrasi dengan platform pemerintahan daerah dan pusat. Selain itu, keberlanjutan dapat dijamin melalui mekanisme pendanaan jangka menengah hingga panjang dan evaluasi periodik untuk memantau akuntabilitas serta mendorong inovasi berkelanjutan, sehingga transformasi digital dapat mendukung pencapaian good governance di tingkat nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak sponsor dan pendanaan yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, termasuk narasumber dan rekan kerja, atas kerjasamanya dan bantuannya. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga penelitian ini dapat dipublikasikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrilia, U. A., Muharam, R. S., & Nurlia, D. E. (2024). *Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Mewujudkan Society 5.0 yang Inklusif*.
- Ahrend, R., & al., et. (2014). What Makes Cities More Productive? Evidence on the Role of Urban Governance from Five OECD Countries. In *OECD Regional Development Working Papers: Vol. 2014/05*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/5jz432cf2d8p-en>
- Ahrend, R., Farchy, E., Kaplanis, I., & Lembcke, A. C. (2020). What Makes Cities More Productive? Agglomeration economies and the role of urban governance: Evidence from 5 OECD Countries. In *OECD Working Papers on Public Governance (Vol. 37)*. <https://doi.org/10.1787/0d1bf7e7-en>

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207–222. <https://doi.org/10.35450/jip.v6i03.112>
- Ben, E. R., & Schuppan, T. (2014). E-government innovations and work transformations: Implications of the introduction of electronic tools in public government organizations. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.4018/ijegr.2014010101>
- Bhatt, S. (2020). Digitalization of Rural India: Digital Village. *VISION: Journal of Indian Taxation*, 7(1), 83. <https://doi.org/10.17492/vision.v7i1.195413>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Rkh4EAAAQBAJ>
- Division, U. N. S. (2017). *Handbook on statistical organization*. United Nations.
- Elahi, K. Q. I. (2009). UNDP on good governance. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167–1180. <https://doi.org/10.1108/03068290910996981>
- Guenduez, A. A., Demircioglu, M. A., Mueller, E. M., & Cinar, E. (2025). Digital innovation strategies in the public sector. *Research Policy*, 54(8). <https://doi.org/10.1016/j.respol.2025.105274>
- Gusman, S. W. (2024). *Development of the Indonesian Government's Digital Transformation*. 5(5). <https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i5>
- Hajar, S., & Arma, N. A. (2024). Co-creating public value into digital-based public service innovation in the village governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(3), 516–538. <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i3.15891>
- Juiz, C., Guerrero, C., & Lera, I. (2014). Implementing Good Governance Principles for the Public Sector in Information Technology Governance Frameworks. *Open Journal of Accounting*, 3(1), 9–27. <https://doi.org/10.4236/ojacct.2014.31003>
- Keping, Y. (2018). Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>
- Mao, Z., & Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- Mayyora, R., Sholihah, Q., Wanusmawatie, I., & Haris Wanto, A. (2025). DIGITAL Transformation Of Villages and Its Implications For Sustainable Development: Literature Review Approach. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 5(2), 100–111.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A New Way of Governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165. <https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2017). Metagoverning Collaborative Innovation in Governance Networks. *American Review of Public Administration*, 47(7), 826–839. <https://doi.org/10.1177/0275074016643181>
- Sujai, I., Nursetiawan, I., & Yuliani, D. (2022). Analisis Budaya Literasi Digital

- Pemerintah Desa Sadananya Kabupaten Ciamis. *Studi Ilmu Pemerintahan*.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *[Jurnal Tidak Disebutkan]*, 8(2), 123–128.
- Suwarjo, S. (2025). Smart Village: An Effort to Implement District Digitalization to Support Public Services in Pleret Kapanewon Pleret District Bantul District. *POPULIKA*, 13(1), 14–21. <https://doi.org/10.37631/populika.v13i1.1661>
- Van Kersbergen, K., & Vis, B. (2022). Digitalization as a policy response to social acceleration: Comparing democratic problem solving in Denmark and the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 39(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101707>
- Zamroni, M., & Junior, A. (2024). Reformasi Birokrasi Melalui Digitalisasi di Desa Pleret. *[Jurnal Tidak Disebutkan]*, 7(1).