

## ABSTRAK

### **Salsyabila Nurhanifa, 1208010190 (2025): “Inovasi Pelayanan Publik Digital Melalui Aplikasi Simpel Desa di Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat”**

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu langkah kebijakan untuk mengatasi tantangan dan permasalahan dalam pelayanan publik. Salah satu contoh yang melakukan inovasi pelayanan publik adalah Desa Ciburuy. Dengan memanfaatkan teknologi dan terhubung dengan internet, *e-government* menjadi landasan bagi pemberian layanan publik yang inovatif. Desa Ciburuy menghadapi tantangan dalam mewujudkan desa digital, masyarakat desa masih minim pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi Simpel Desa untuk pengurusan dokumen sipil seperti KTP dan Kartu Keluarga. Data tahun 2022 menunjukkan bahwa dari total 17.817 penduduk, hanya 2.218 yang memahami penggunaan aplikasi tersebut, kurangnya infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta blankspot wilayah menjadi hambatan utama dalam pelayanan publik berbasis *E-government* di Desa Ciburuy. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital di desa ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan kriteria keberhasilan inovasi layanan publik digital melalui aplikasi Simpel Desa di Desa Ciburuy, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Kelima (5) dimensi keberhasilan tersebut, yaitu kepemimpinan, organisasi/manajemen, manajemen risiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi, berdasarkan pada teori menurut Cook, Matthews, dan Irwin (2009).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dan informasi dilakukan melalui metode observasi, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini juga memanfaatkan kajian pustaka yang diperoleh dari internet, jurnal, dan karya tulis ilmiah lainnya untuk mendukung hasil penelitian. Pendekatan *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan berdasarkan kebutuhan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Ciburuy telah berhasil menerapkan inovasi layanan publik dan sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa permasalahan, antara lain masih kurangnya literasi digital di beberapa wilayah, adanya masyarakat yang melek digital dan terdapat wilayah *blankspot*.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, *e-government*, Faktor-faktor Keberhasilan