



Implementasi Aplikasi BUMDes-KU Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu

Ni Luh Putu Delinda Maharani *

I Dewa Ayu Putri Wirantari

I Putu Dharmanu Yudartha

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana.

* Correspondence: putudelinda08@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to understand how the improvement in service quality at the Village-Owned Enterprises (BUMDes) Kerta Sari Utama in Kesiman Kertalangu Village. This research uses a type of qualitative descriptive research with data sources, namely primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation, as well as data analysis techniques used, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on the research results analyzed using the implementation theory proposed by Charles O. Jones, which includes 3 indicators: organization, interpretation, and application, it shows that in the organization indicator, the resources and units owned by BUMDes Kerta Sari Utama in the implementation of the BUMDes-KU application have been met. However, the socialization methods used have not been optimal because they are limited to social media and customers who visit the BUMDes store unit. On the interpretation indicator, the community's understanding of the BUMDes-KU application is still lacking due to insufficient socialization conducted by the Village Government or the BUMDes regarding the implementation of the BUMDes-KU application. Meanwhile, the application indicator has been running optimally as seen from the improved quality of service at BUMDes Kerta Sari Utama, which initially only served offline, but now also serves online.

Keywords: Program implementation, BUMDes-KU Application, BUMDes Kerta Sari Utama, Service Quality, Kesiman Kertalangu Village

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data yang digunakan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Charles O. Jones yang mencakup 3 indikator yang mencakup organisasi, interpretasi, dan aplikasi menunjukkan bahwa pada indikator organisasi, sumber daya dan unit yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama pada implementasi aplikasi BUMDes-KU ini sudah terpenuhi, namun metode sosialisasi yang digunakan masih belum berjalan dengan optimal karena hanya terbatas hanya melalui media sosial dan kepada pelanggan yang datang ke unit toko BUMDes. Pada indikator interpretasi, pemahaman dari masyarakat mengenai aplikasi BUMDes-KU juga masih kurang karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa ataupun pihak BUMDes kepada masyarakat mengenai implementasi aplikasi BUMDes-KU.

Kata kunci: Implementasi program, Aplikasi BUMDes-KU, BUMDes Kerta Sari Utama, Kualitas Pelayanan, Desa Kesiman Kertalangu

I. Pendahuluan

Pesatnya arus globalisasi sekarang ini menyebabkan kemajuan teknologi yang pesat. Kemajuan teknologi yang pesat juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan pada sistem pemerintahan salah satunya dengan penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital atau *e-government*. Zuhakim (2012:5) mengatakan bahwa *e-government* ialah tipe kerja birokrasi yang secara aktif menghadapi perubahan akibat lingkungan eksternal organisasi atau adanya kebutuhan yang mendorong terjadinya perubahan. Karena dari itu, implementasi *e-government* ialah transformasi metode kerja birokrasi yang selama ini dianggap lamban dan

memiliki banyak potensi terjadinya berbagai kesalahan. Implementasi *e-government* dilakukan dengan terdapatnya keselarasan sistem informasi dan data dengan proses birokrasi yang ada dimana proses ini akan beroperasi dengan maksimal dengan terdapatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kata lain penerapan *e-government* ialah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan agar berjalan lebih efektif dan efisien dalam penerapan pelayanan publik. Disamping itu dengan implementasi *e-government* masyarakat dapat menjangkau informasi yang lebih luas sehingga nantinya akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Penerapan *e-government* sendiri telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mengatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien.

Digitalisasi pelayanan publik semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya pengguna internet di Indonesia (APJII, 2024). Pemerintah pun menerapkan kebijakan e-government guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Implementasi teknologi digital dalam pemerintahan juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Sinambela, 2006).

Salah satu contoh penerapan digitalisasi dalam layanan publik adalah pengembangan aplikasi BUMDes-KU oleh BUMDes Kerta Sari Utama di Desa Kesiman Kertalangu. Aplikasi ini diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan aksesibilitas masyarakat terhadap produk-produk yang dijual oleh BUMDes (Sudarsana, 2021). Dengan cara kerja yang menyerupai marketplace, aplikasi ini memungkinkan pelanggan melakukan transaksi secara online, yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara offline (Supartika, 2023). Namun, dalam implementasinya, aplikasi ini menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan adanya keterbatasan fitur teknis dalam sistem aplikasi (Amelia & Widya, 2024).

Perubahan pada sistem pemerintahan dengan penerapan *e-government* juga tidak terlepas dari meningkatnya pengguna internet khususnya di Indonesia. Berdasar hasil survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pemakai internet di Indonesia sudah menggapai 221.563.479 jiwa atau dengan persentase 79,5% dari total jumlah penduduk sebesar 278.696.200 jiwa. Angka ini menghadapi kenaikan sejumlah 1,4% dari periode sebelumnya. Hasil survey dari APJII ini juga menunjukkan peningkatan jumlah pengguna internet selama 5 (lima) tahun terakhir dimana saat tahun 2018 sejumlah 64,8%, tahun 2020 sejumlah 73,7%, tahun 2022 sejumlah 77,01%, dan tahun 2023 sejumlah 78,19%.

Tabel 1. Persentase Pengguna Internet di Indonesia

Tahun	Pengguna Internet
2018	64,8%
2020	73,7%
2022	77,01%
2023	78,19%
2024	79,5%

Sumber: apjii.or.id, 2024 (diolah penulis)

Berdasarkan hasil survey tersebut, peningkatan paling pesat terjadi pada tahun 2020 dimana pengguna internet pada tahun tersebut mengalami peningkatan sejumlah 8,9% dengan persentase pada survey periode sebelumnya di tahun 2018 sejumlah 64,8% dan meningkat pada periode tahun 2020 menjadi 73,7%.

Penerapan *e-government* dan peningkatan jumlah pengguna internet tersebut juga memunculkan adanya berbagai inovasi dengan memanfaatkan teknologi. Instansi pemerintahan juga turut memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Sebagian upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi adalah dengan adanya berbagai inovasi program yang berbasis digital.

Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu, Kecamatan Denpasar Timur merupakan salah satu Pemerintahan Daerah yang memanfaatkan perkembangan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan dan menciptakan

berbagai berbagai inovasi program yang berbasis digital. Beberapa inovasi yang diciptakan Desa Kesiman Kertalangu pada proses penyelenggaraan pemerintahan dan program, yaitu Sistem Informasi Kesiman Kertalangu (SIKEKAL) dimana inovasi ini menampilkan berbagai data dan informasi mengenai Desa Kesiman Kertalangu yang diperlukan dalam pelaksanaan pembangunan di Kota Denpasar. Selanjutnya Desa Kesiman Kertalangu juga mempunyai website yang digunakan untuk melakukan pencatatan aktivitas harian staf desa dan perangkat desa. Website tersebut terkenal dengan nama Elektronik Laporan Informasi Kinerja (E-LINK). Pada website tersebut juga perangkat desa dan staf melakukan absensi masuk dan keluar.

Desa Kesiman Kertalangu juga mempunyai Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang namanya BUMDes Kerta Sari Utama. BUMDes merupakan suatu usaha desa yang berbadan hukum dan diatur oleh Pemerintah Desa. BUMDes dibentuk sesuai dengan keperluan dan kemampuan yang dimiliki Desa serta pendiriannya harus sesuai dengan Peraturan Desa. Kepengurusan BUMDes dapat terbagi dari Pemerintah Desa serta masyarakat Desa setempat. Hal diatas selaras dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa yang mengatakan bahwasanya BUMDes ialah badan usaha yang sebagian atau seluruh besar modalnya dimiliki oleh desa melewati penyertaan dengan cara langsung yang asalnya dari harta desa yang dipisahkan untuk mengatur jasa pelayanan, aset, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa. Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa menyampaikan bahwasanya BUMDes merupakan lembaga usaha yang dimiliki desa dan fungsinya sebagai penggerak perekonomian di tingkat desa. BUMDes Kerta Sari Utama didirikan pada tanggal 31 Mei 2017 berdasarkan Peraturan Desa Kesiman Kertalangu Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pendirian Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Kesiman Kertalangu, namun pada tahun 2023 peraturan tersebut sudah tidak berlaku dan digantikan dengan Peraturan Desa Kesiman Kertalangu Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pendirian Badan Usaha Milik Desa Kerta Sari Utama.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi, Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu bersama dengan BUMDes Kerta Sari Utama mengeluarkan inovasi dalam bentuk aplikasi yaitu BUMDes-KU yang dikelola secara penuh oleh pihak BUMDes Kerta Sari Utama. Inovasi ini juga dikeluarkan untuk menunjang produktifitas dan kinerja dari BUMDes Kerta Sari Utama. Inovasi ini berupa aplikasi berbasis android yang memiliki fungsi sebagai salah satu media untuk menjual produk dari unit usaha BUMDes dan produk unggulan Desa secara digital. Aplikasi ini memiliki cara kerja layaknya *marketplace*. Aplikasi BUMDes-KU mulai diterapkan pada bulan Juli 2019. Adanya aplikasi ini diharapkan proses penjualan produk menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien karena aplikasi ini diciptakan untuk memudahkan pelanggan pada BUMDes Kerta Sari Utama untuk memesan produk pada BUMDes. Beberapa BUMDes di Kota Denpasar juga telah melakukan inovasi pemesanan secara online, seperti BUMDes Asta Giri Sadhana Desa Dangin Puri Kaja dan BUMDes Agung Karya Desa Peguyangan Kangin dimana BUMDes tersebut telah melayani pemesanan melalui aplikasi *WhatsApp*. Sedangkan BUMDes Kerta Sari Utama memiliki keunggulan dimana telah memiliki aplikasi khusus untuk melayani pemesanan secara online yang disebut Aplikasi BUMDes-KU.

Adanya aplikasi BUMDes-KU juga diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dari BUMDes Kerta Sari Utama karena kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi tersebut khususnya pelayanan yang mengantarkan orderan langsung ke tempat pelanggan.

Tabel 2. Pendapatan BUMDes Kerta Sari Utama Tahun 2019-2023

No	Tahun	Pendapatan
1.	2019	Rp.700.000.000
2.	2020	Rp.1.200.000.000
3.	2021	Rp.1.207.000.000
4.	2022	Rp.1.800.000.000
5.	2023	Rp.3.700.000.000

Sumber: BUMDes Kerta Sari Utama (diolah penulis)

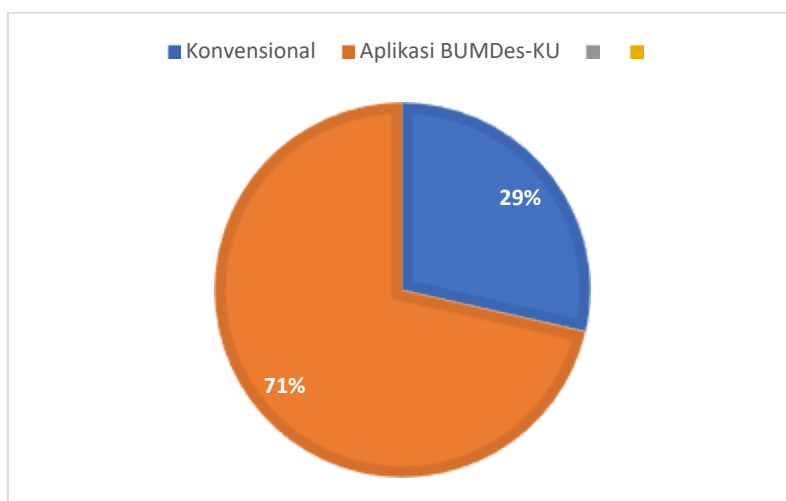
Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 pendapatan BUMDes Kerta Sari Utama mengalami peningkatan. Peningkatan pendapatan tersebut terjadi karena adanya aplikasi BUMDes-KU yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membeli produk dari unit usaha BUMDes. Namun peningkatan pendapatan tersebut terjadi tidak hanya dari penerapan aplikasi

BUMDes-KU saja tetapi juga adanya penambahan produk dari unit usaha BUMDes yang menyebabkan meningkatnya permintaan pelanggan.

Sejak awal didirikan, BUMDes Kerta Sari Utama sudah memperoleh berbagai prestasi, yaitu pada tahun 2021 ditunjuk sebagai percontohan BUMDes Berinovasi di Indonesia oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Litbang) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Hal tersebut karena BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu memiliki inovasi berupa aplikasi BUMDes-KU. Aplikasi ini disusun sebagai digital marketing dari produk yang dijual pada BUMDes. Tampilan display produk pada aplikasi BUMDes-Ku juga dinilai rapi dan bagus serta tidak membingungkan masyarakat yang akan melakukan pembelian produk pada aplikasi tersebut. Inovasi ini dinilai dapat diperluas ke daerah lainnya di semua Indonesia. Aplikasi ini juga diharapkan dapat mempunyai jangkauan yang lebih luas dan tak hanya melayani di Desa Kesiman Kertalangu saja karena Provinsi Bali memiliki banyak potensi yang dapat dimanfaatkan melalui aplikasi ini.

Selanjutnya pada tahun 2023, BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu juga mendapatkan penghargaan nasional sebagai BUMDes Unik dan Inovatif. Penghargaan tersebut diberikan langsung oleh Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Mendes PDTT). Penghargaan tersebut juga diterima langsung oleh Direktur BUMDes Kerta Sari Utama dan ditemani Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar dan Perbekel Desa Kesiman Kertalangu.

Gambar 1. Persentase Penggunaan Aplikasi BUMDes-KU



Sumber: BUMDes Kerta Sari Utama (diolah penulis)

Berdasarkan data diatas, persentase penggunaan aplikasi BUMDes-KU adalah sejumlah 71%. Sedangkan 29% sisanya terjadi karena adanya beberapa permasalahan dari aplikasi BUMDes-Ku, yaitu **pertama** tidak ditampilkannya aplikasi BUMDes-KU pada bagian pencarian di *app store* sehingga menyulitkan pengguna yang akan mengunduh aplikasi tersebut. **Kedua**, aplikasi BUMDes-Ku masih mengalami error dimana lambatnya notifikasi yang diterima ketika ada pembelian melalui aplikasi. **Ketiga**, kurangnya literasi digital dari beberapa masyarakat dan kurang tertariknya masyarakat berbelanja secara online yang menyebabkan aplikasi tersebut belum berjalan dengan optimal.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana implementasi aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BUMDes Kerta Sari Utama. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan analisis berdasarkan teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (Agustino, 2008). Dengan memahami faktor-faktor keberhasilan dan hambatan dalam implementasi aplikasi ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi pelayanan berbasis digital di tingkat desa.

II. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai kenyataan dari proses berpikir induktif. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif guna menggambarkan sebab serta proses terjadinya suatu peristiwa. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memahami nilai suatu variabel tanpa membandingkannya dengan variabel lain. Indriantoro dan Supomo (2012) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menyelidiki masalah yang berkaitan dengan fakta-fakta dari suatu populasi pada saat penelitian dilakukan. Sementara itu, menurut Denzin dan Lincoln (Albi Anggito, 2018), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk menginterpretasikan fenomena yang terjadi dengan menghubungkan berbagai pendekatan yang tersedia. Penelitian ini lebih mengutamakan kualitas dibandingkan kuantitas, di mana data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, serta dokumen resmi, bukan melalui kuesioner. Hendryadi et al. (2019) menambahkan bahwa penelitian kualitatif adalah metode naturalistik yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena sosial secara mendalam. Dalam pendekatan ini, proses lebih diutamakan dibandingkan hasil akhir karena hubungan antarvariabel akan lebih jelas jika diamati sepanjang proses berlangsung. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk menggali informasi mengenai implementasi aplikasi BUMDes-Ku dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang berperan dalam implementasi aplikasi BUMDes-Ku melalui wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber tidak langsung seperti dokumen, literatur, laporan, arsip, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung pemahaman terkait implementasi aplikasi BUMDes-Ku di BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu.

Unit analisis dalam penelitian ini mengacu pada satuan yang diteliti, yang dapat berupa kelompok, individu, organisasi, benda, atau peristiwa sosial (Hamidi, 2010). Berdasarkan pemahaman ini, unit analisis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah penerapan aplikasi BUMDes-Ku dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu.

Penelitian ini dilaksanakan di BUMDes Kerta Sari Utama yang berlokasi di Jalan Bakung No. 71, Kesiman Kertalangu, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Lokasi ini dipilih karena relevansinya dengan objek penelitian yang berfokus pada implementasi aplikasi BUMDes-Ku.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih terdiri dari Direktur BUMDes Kerta Sari Utama sebagai informan kunci yang memiliki wawasan menyeluruh mengenai permasalahan penelitian, pengelola aplikasi BUMDes-Ku sebagai informan utama yang memahami implementasi aplikasi, Perbekel Desa Kesiman Kertalangu sebagai informan pendukung yang memiliki peran dalam mendukung inovasi aplikasi, serta masyarakat Desa Kesiman Kertalangu yang merupakan penerima manfaat dari aplikasi ini.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument). Hal ini berarti bahwa peneliti bertanggung jawab dalam menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menafsirkan data, serta menyusun kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Selain itu, pedoman wawancara, kamera, dan alat perekam digunakan sebagai instrumen pendukung dalam proses penelitian untuk memastikan data yang diperoleh lebih akurat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati situasi nyata di BUMDes Kerta Sari Utama. Wawancara dilakukan dengan pendekatan bebas terpimpin, di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara fleksibel namun tetap berpedoman pada panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya (Arikunto, 2016). Teknik ini memungkinkan pengembangan pertanyaan selama wawancara berlangsung untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk arsip, dokumen, laporan, serta sumber tertulis lainnya guna memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021). Tahapan tersebut meliputi pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara; reduksi data dengan memilih serta merangkum informasi yang relevan agar lebih fokus; penyajian data dalam bentuk bagan, teks naratif, foto, dan tabel untuk mempermudah interpretasi; serta penarikan kesimpulan yang merupakan tahap akhir dalam analisis data, di mana peneliti merangkum temuan utama terkait implementasi aplikasi BUMDes-Ku dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu.

Teknik penyajian data dalam penelitian ini menggunakan format teks naratif yang dikombinasikan dengan tabel dan gambar pendukung sebagaimana yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (1992). Teknik ini bertujuan untuk menyajikan hasil penelitian secara lebih sistematis dan mudah dipahami.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan

Hasil temuan mengenai implementasi aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BUMDes Kerta Sari Utama di Desa Kesiman Kertalangu mencakup tiga aspek utama, yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Dari aspek organisasi, implementasi aplikasi ini telah ditunjang oleh sumber daya yang cukup memadai. BUMDes Kerta Sari Utama memiliki tiga pegawai yang terdiri dari satu koordinator dan dua staf toko yang bertanggung jawab dalam operasional aplikasi. Dari segi pendanaan, Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu sepenuhnya menyediakan anggaran untuk pengembangan aplikasi ini. Infrastruktur pendukung juga telah tersedia dengan penggunaan cloud hosting sebagai server serta tiga perangkat komputer yang mencukupi untuk kebutuhan operasional. Struktur organisasi BUMDes yang terdiri dari empat unit usaha telah terorganisasi dengan baik, meskipun dalam implementasi aplikasi ini lebih difokuskan pada unit usaha toko. Untuk memperkenalkan aplikasi kepada masyarakat, metode sosialisasi dilakukan melalui media digital seperti Website Desa Kesiman Kertalangu, WhatsApp, dan Facebook, serta melalui interaksi langsung dengan pelanggan yang datang ke BUMDes.

Dari aspek interpretasi, penerapan aplikasi BUMDes-KU didorong oleh kebutuhan masyarakat akibat pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan pokok secara online tanpa harus keluar rumah. Selain itu, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja BUMDes serta memperluas pemasaran produk unit usaha toko. Dalam upaya memperkenalkan aplikasi kepada masyarakat, Pemerintah Desa memanfaatkan situs web desa, sementara pihak BUMDes juga melakukan sosialisasi secara langsung kepada pelanggan. Namun, metode ini dinilai masih kurang efektif karena belum mampu menjangkau seluruh masyarakat desa secara optimal.

Sementara itu, dari aspek aplikasi, BUMDes-KU merupakan inovasi berbasis android yang dikembangkan oleh Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu bersama BUMDes Kerta Sari Utama. Aplikasi ini dirancang dengan sistem kerja yang menyerupai marketplace, dilengkapi dengan fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Implementasi aplikasi ini telah memberikan dampak positif bagi pelayanan BUMDes, yang sebelumnya hanya melayani pelanggan secara offline, kini dapat melayani secara online. Selain itu, meskipun tidak terlalu signifikan, aplikasi ini turut berkontribusi dalam peningkatan pendapatan BUMDes. Namun, perlu dicatat bahwa peningkatan pendapatan tersebut tidak semata-mata berasal dari implementasi aplikasi, tetapi juga didorong oleh penambahan variasi produk yang meningkatkan permintaan pelanggan.

3.2 Analisis Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan terhadap implementasi aplikasi BUMDes-KU yang menggunakan 3 (tiga) indikator implementasi yang dikemukakan oleh Charles O. Jones dalam Farida Nur Islam (2022), yaitu organisasi, interpretasi atau pemahaman, dan aplikasi atau penerapan. Ketiga indikator tersebut juga memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pada proses implementasi aplikasi BUMDes-KU pada BUMDes Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu.

3.2.1 Organisasi

Organisasi merupakan faktor keberhasilan untuk menjalankan suatu program. Pada faktor organisasi terdapat sumber daya, unit, serta metode untuk menjalankan suatu program. Jika suatu program ataupun kebijakan tidak berhasil diimplementasikan dan indikator organisasi ini tidak terpenuhi, maka harus dilakukan penataan kembali organisasi tersebut, baik dari sumber daya, unit, ataupun metode yang digunakan dalam menjalankan suatu program. Organisasi juga merupakan pelaksana dalam implementasi suatu kebijakan atau program. Pada indikator organisasi terdapat beberapa sub indikator sebagai penilaian keberhasilan pada implementasi aplikasi BUMDes-KU, yaitu

Pertama, sumber daya sebagai pelaksana dalam mengimplementasikan aplikasi BUMDes-KU. Sumber daya yang diperlukan pada implementasi aplikasi BUMDes-KU yaitu pegawai atau staf yang melaksanakan implementasi aplikasi BUMDes-KU, kemudian dana atau anggaran yang diperlukan dalam pembuatan aplikasi, dan sarana pendukung seperti server dan perangkat komputer. Dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, sumber daya yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama sudah cukup memadai dan lengkap. Berdasarkan hasil temuan penulis di lapangan sumber daya yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama dalam implementasi aplikasi BUMDes-KU, yaitu 1 (satu) orang koordinator unit usaha toko, 2 (dua) orang staff toko. Adapun tugas dari koordinator adalah memastikan bahwa seluruh tugas yang dijalankan pada unit usaha toko berjalan dengan maksimal. Kemudian 1 (satu) orang staff toko bertugas sebagai kasir pada unit usaha toko dan 1 (satu) orang bertugas untuk mengecek persediaan produk pada unit usaha toko BUMDes Kerta Sari Utama, mempersiapkan produk yang dipesan melalui aplikasi BUMDes-KU dan mengantarkan pesanan kerumah pelanggan. Kemudian dana atau anggaran dalam pembuatan aplikasi BUMDes-KU disediakan sepenuhnya oleh Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu. Selanjutnya server yang digunakan pada implementasi aplikasi BUMDes-KU ini sudah terpenuhi server yang digunakan adalah *cloud hosting* yang berperan sebagai server yang menyimpan dan mengelola data aplikasi serta menyediakan akses data tersebut melalui internet. Sarana pendukung lain yaitu perangkat komputer yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama berjumlah 3 (tiga) dimana jumlah tersebut sudah cukup pada implementasi aplikasi BUMDes-KU

Kedua, unit atau struktur organisasi yaitu mekanisme formal atau tatanan kerangka serta susunan penerapan pola tetap hubungan antara fungsi, bagian atau posisi, ataupun orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang, serta tanggung jawab dari suatu organisasi. Tujuan dari adanya struktur organisasi yaitu sebagai pengorganisir serta pendistribusian tugas agar berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, BUMDes Kerta Sari Utama, unit atau struktur yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama telah memenuhi standar dan sudah memposisikan diri mereka sesuai tugas dan wewenang yang diemban. BUMDes Kerta Sari Utama sendiri memiliki 4 unit usaha dimana pada penerapan aplikasi BUMDes-KU ini hanya difokuskan pada unit usaha toko. Koordinasi pada implementasi aplikasi BUMDes-KU adalah orderan yang masuk akan diterima oleh pegawai BUMDes kemudian diteruskan kepada staff toko untuk mempersiapkan barang sesuai pesanan dan langsung diantar kerumah pelanggan. Selanjutnya tujuan dan sasaran dari BUMDes Kerta Sari Utama adalah **pertama**, melaksanakan aktivitas usaha ekonomi dengan penyelenggaraan usaha, serta peningkatan investasi dan produktivitas perekonomian, dan potensi desa. **Kedua**, Melaksanakan aktivitas pelayanan umum dengan pengadaan barang dan/atau jasa serta memenuhi kebutuhan umum masyarakat desa, dan mengendalikan lumbung pangan desa. **Ketiga**, Mendapatkan keuntungan atau laba bersih untuk penambahan Pendapatan Asli Daerah dan mengembangkan sebesar-besarnya manfaat atas sumber daya ekonomi masyarakat desa. Hal tersebut telah tercapai dengan adanya usaha dalam bidang perdagangan besar dan eceran sebagai kegiatan usaha ekonomi dan pemenuhan kebutuhan umum masyarakat. Kemudian adanya usaha dalam bidang wisata khususnya budaya sebagai bentuk pemanfaatan potensi desa. Adanya berbagai usaha tersebut berdampak pada meningkatkan Pendapatan Asli Desa.

Ketiga, metode yang menjadi tatanan proses aktivitas yang dilaksanakan untuk melakukan peningkatan guna segala sumber serta dampak yang menentukan hasil proses manajemen khususnya dengan memperhatikan fungsi dan dinamika organisasi atau birokrasi dalam rangka mencapai tujuan yang sah. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, metode atau proses yang dilakukan BUMDes Kerta Sari Utama pada implementasi aplikasi BUMDes-KU adalah dengan melakukan sosialisasi kepada pelanggan BUMDes yang sudah ada. Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial, hal tersebut berarti menunjukkan bahwa

belum semua masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait aplikasi BUMDes-KU ini sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi BUMDes-KU ini.

Berdasarkan Teori Kebijakan Publik pada Indikator Implementasi Program, yaitu Organisasi pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa belum berjalan dengan optimal. Sumber daya dan unit baik dari sumber daya manusia, dana, dan sarana pendukung yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama pada implementasi aplikasi BUMDes-KU ini sudah cukup terpenuhi, namun metode sosialisasi mengenai aplikasi BUMDes-KU ini yang belum optimal. Hal tersebut karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi BUMDes-KU ini. Sosialisasi seharusnya dilakukan dengan melibatkan tokoh-tokoh masyarakat untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada seluruh masyarakat.

3.2.2 Interpretasi

Pemahaman atau interpretasi juga merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi aplikasi BUMDes-KU karena adanya pemahaman dari seluruh pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi sangat penting. Pemerintah yang menerapkan suatu program atau kebijakan harus memahami tindakan yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, pada awalnya aplikasi BUMDes-KU diciptakan karena adanya pandemi covid-19 untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan rumah tangganya tanpa harus keluar rumah. Kemudian pesatnya perkembangan teknologi juga menjadi salah satu alasan diciptakannya aplikasi BUMDes-KU. Selain itu tujuan dari implementasi aplikasi BUMDes-KU adalah untuk meningkatkan produktivitas kinerja dari BUMDes Kerta Sari Utama. Hal tersebut telah tercapai dilihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan yang awalnya hanya melayani secara offline sedangkan saat ini juga dapat melayani secara online.

Selain itu, masyarakat yang menjadi target dari diterapkannya aplikasi ini juga harus memiliki pemahaman mengenai implementasi aplikasi BUMDes-KU ini agar proses implementasinya dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, masih banyak masyarakat yang belum memahami bahkan mengetahui tentang aplikasi BUMDes-KU ini. Se jauh ini sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa hanya sebatas melalui media sosial yaitu website resmi Desa Kesiman Kertalangu. Kemudian dari pihak BUMDes sendiri hanya memberikan informasi terkait aplikasi BUMDes-KU hanya kepada pelanggan BUMDes Kerta Sari Utama yang sudah ada. Hal tersebut membuat banyak masyarakat belum memahami bahkan mengetahui aplikasi BUMDes-KU. Selain itu pemahaman masyarakat terkait pemanfaatan teknologi juga kurang karena dengan adanya aplikasi ini yang memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus keluar rumah, namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja secara langsung karena jarak antara rumah dan BUMDes yang berdekatan dan belum memahami penggunaan teknologi dengan baik. Maka dari itu sosialisasi yang selama ini dilakukan Pemerintah Desa melalui media sosial dan Pihak BUMDes yang memberikan informasi kepada pelanggan BUMDes yang sudah ada tersebut kurang efektif karena informasi tersebut tidak dapat tersebar ke seluruh masyarakat.

Berdasarkan Teori Kebijakan Publik pada Indikator Implementasi Program, yaitu Interpretasi atau Pemahaman pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan karena sosialisasi yang dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait aplikasi BUMDes-KU masih kurang. Masih banyak masyarakat yang belum memperoleh informasi terkait aplikasi BUMDes-KU karena Pemerintah Desa hanya memberikan informasi melalui media sosial yaitu pada website resmi Desa Kesiman Kertalangu yang dimana tidak semua masyarakat mampu menemukan informasi tersebut. Selain itu informasi yang diberikan oleh pihak BUMDes Kerta Sari Utama juga hanya sebatas kepada pelanggan BUMDes yang sudah ada saja dan tidak kepada seluruh masyarakat sehingga masyarakat yang belum pernah membeli produk dari BUMDes Kerta Sari Utama tidak mendapatkan informasi tersebut. Informasi yang terdapat pada website Desa Kesiman Kertalangu juga tidak akan muncul sendirinya kecuali diberitahukan secara langsung oleh Pemerintah Desa. Kemudian pemahaman masyarakat terkait pemanfaatan teknologi dan digitalisasi melalui aplikasi BUMDes-KU juga masih kurang sehingga penggunaan aplikasi BUMDes-KU masih belum optimal.

3.2.3 Aplikasi

Suatu program atau kebijakan akan berhasil apabila dapat diimplementasikan atau diterapkan dengan harapan adanya respon dari target sasaran. Dengan penerapan atau pengaplikasian suatu program dapat

mengetahui apakah masyarakat menerima atau menolak implementasi serta output dari program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penerapan aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan pelayanan sudah berhasil dilakukan. Selain itu implementasi aplikasi BUMDes-KU juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan dari BUMDes Kerta Sari Utama meskipun jumlahnya tidak signifikan dan tidak semuanya berasal dari implementasi aplikasi BUMDes-KU melainkan dari juga dari adanya penambahan produk dari unit usaha toko yang menyebabkan meningkatnya permintaan pelanggan

Hasil temuan yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian, penerapan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada BUMDes Kerta Sari Utama khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan. Kemudian cara kerja aplikasi BUMDes-KU yang seperti marketplace juga sangat memudahkan masyarakat karena sebagian besar masyarakat sudah sering menggunakan aplikasi-aplikasi marketplace lainnya sehingga tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BUMDes-KU. Kemudian fitur-fitur dan pelayanan yang ditawarkan aplikasi BUMDes-KU, seperti sistem pembayaran yang fleksibel, sistem pengantaran langsung ke rumah pelanggan, dan jumlah produk yang beragam juga memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Selain itu masyarakat yang menggunakan aplikasi BUMDes-KU juga mendapatkan keuntungan dimana pada aplikasi ini terdapat perhitungan otomatis untuk pembeli yang grosir atau diskon. Namun pada penerapannya aplikasi ini masih terdapat kekurangan dimana tidak adanya notifikasi yang masuk ketika ada pembelian melalui aplikasi yang mengharuskan pegawai BUMDes untuk membuka aplikasi setiap harinya untuk mengecek orderan yang masuk melalui aplikasi. Penerapan aplikasi ini juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan BUMDes Kerta Sari Utama meskipun jumlahnya tidak signifikan dan peningkatan pendapatan terjadi tidak hanya karena implementasi aplikasi tersebut, melainkan juga dari adanya penambahan produk yang menyebabkan peningkatan permintaan pelanggan.

Berdasarkan Teori Kebijakan Publik pada Indikator Implementasi Program, yaitu Aplikasi atau Penerapan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa telah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya aplikasi BUMDes-KU ini pelayanan pada masyarakat khususnya kepada masyarakat yang memiliki kesibukan dapat meningkat karena BUMDes juga dapat melayani secara online. Kemudian aplikasi ini juga sangat mudah digunakan dimana cara kerjanya seperti marketplace yang sebagian besar masyarakat sudah mengetahui cara kerjanya dan sangat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya.

3.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan Analisa yang penulis lakukan, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan implementasi aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BUMDes Kerta Dari Utama, yaitu:

1. Memberikan pemahaman lebih dalam lagi kepada masyarakat mengenai tujuan dari implementasi aplikasi BUMDes-KU ini dengan mengadakan sosialisasi yang lebih terstruktur dan informasi yang diberikan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Pemerintah Desa bersama BUMDes dapat melakukan sosialisasi yang lebih terstruktur kepada masyarakat untuk diberikan pemahaman terkait aplikasi BUMDes-KU ini. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan mengundang seluruh masyarakat dan dibagi sesuai dusunnya untuk mendapatkan sosialisasi dengan metode *talk show* mengenai aplikasi BUMDes-KU ini. Dengan sosialisasi tersebut informasi mengenai aplikasi BUMDes-KU ini akan tersebar kepada seluruh masyarakat dan dijelaskan juga seluruh informasi mengenai aplikasi BUMDes-KU dapat masyarakat temukan di website resmi Desa Kesiman Kertalangu, dengan begitu masyarakat dengan sendirinya akan tertarik untuk mencari informasi lebih dalam terkait aplikasi BUMDes-KU ini. Selanjutnya Pemerintah Desa dan pihak BUMDes juga dapat bekerja sama dengan seluruh Kepala Dusun untuk melakukan tanya jawab kepada masyarakat secara berkala ketika ada pertemuan pada setiap dusun mengenai aplikasi BUMDes-KU agar Pemerintah Desa dan pihak BUMDes juga dapat mengetahui apa saja keluhan yang masyarakat rasakan saat menggunakan aplikasi BUMDes-KU dan dapat menyelesaikan keluhan yang dihadapi masyarakat.
2. Melakukan pengembangan dan pengecekan secara berkala terhadap aplikasi BUMDes-KU untuk memudahkan pegawai BUMDes dalam menerima orderan agar terdapat notifikasi yang masuk ketika ada

orderan melalui aplikasi agar pegawai BUMDes tidak harus membuka aplikasi BUMDes-KU untuk mengecek orderan yang masuk melalui aplikasi BUMDes-KU.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang penulis lakukan terkait implementasi aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi BUMDes-KU telah berjalan dengan baik, namun belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Organisasi yang dimiliki BUMDes Kerta Sari Utama sudah cukup dalam penerapan aplikasi BUMDes-KU namun belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah sumber daya pada unit usaha toko yang menerapkan aplikasi BUMDes-KU berjumlah 3 (tiga) orang dengan 1 (satu) orang koordinator dan 2 (dua) orang staff toko. Selanjutnya BUMDes Kerta Sari Utama memiliki struktur organisasi yang jelas dimana BUMDes Kerta Sari Utama memiliki 4 (empat) unit yang memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing. Aplikasi BUMDes-KU hanya diterapkan pada unit usaha toko sebagai penjualan online dari BUMDes Kerta Sari Utama. Kemudian metode sosialisasi pada implementasi aplikasi BUMDes-KU ini hanya sebatas melalui media sosial website resmi Desa Kesiman Kertalangu dan sosialisasi kepada pelanggan BUMDes yang sudah ada tidak kepada seluruh masyarakat Desa Kesiman Kertalangu.
2. Interpretasi atau pemahaman dari masyarakat mengenai implementasi aplikasi ini belum berjalan dengan optimal ditunjukkan dari masih banyak masyarakat yang berbelanja secara langsung di BUMDes dan belum menggunakan aplikasi BUMDes-KU. Hal tersebut juga disebabkan karena pemahaman yang diberikan Pemerintah Desa dan pihak BUMDes kepada masyarakat masih kurang sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi BUMDes-KU ini. Hal tersebut juga berdampak dimana penggunaan aplikasi BUMDes-KU belum optimal.
3. Aplikasi atau penerapan aplikasi BUMDes-KU telah berhasil diterapkan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari meningkatnya kualitas pelayanan pada BUMDes Kerta Sari Utama dengan memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki kesibukan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Dari sisi BUMDes, adanya aplikasi ini juga dapat memperluas pemasaran produk-produk yang dijual BUMDes Kerta Sari Utama. Cara kerja yang dimiliki aplikasi BUMDes-KU ini sangat mudah dimana cara kerjanya sama seperti marketplace dimana sebagian besar masyarakat sudah mengetahui cara kerjanya. Fitur-fitur yang dimiliki aplikasi BUMDes-KU juga sangat membantu dan memudahkan masyarakat untuk membeli produk dari BUMDes, seperti sistem pembayaran yang fleksibel bisa dipilih masyarakat dan sistem pengantaran langsung kerumah sehingga masyarakat tidak harus belanja keluar rumah untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya.

Saran

Berdasarkan hasil temuan yang penulis temukan di lapangan terkait implementasi aplikasi BUMDes-KU dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Kerta Sari Utama Desa Kesiman Kertalangu, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi yang lebih terstruktur kepada seluruh masyarakat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait implementasi aplikasi BUMDes-KU. Sosialisasi awal dapat dilakukan dengan mengundang seluruh masyarakat yang dibagi berdasarkan dusunnya untuk mengikuti sosialisasi dengan metode talkshow mengenai aplikasi BUMDes-KU. Selanjutnya untuk mengetahui keluhan dan penilaian dari masyarakat terkait aplikasi BUMDes-KU, Pemerintah Desa dan pihak BUMDes dapat bekerja sama dengan seluruh Kepala Dusun untuk melakukan tanya jawab mengenai implementasi aplikasi BUMDes-KU pada pertemuan rutin yang dilakukan setiap dusun agar nantinya Pemerintah Desa dan pihak BUMDes dapat menyelesaikan keluhan tersebut.

2. Melakukan pengembangan fitur aplikasi BUMDes-KU, seperti menampilkan notifikasi kepada pihak BUMDes ketika ada orderan melalui aplikasi untuk meminimalisir adanya orderan yang terlewat dan memudahkan pihak BUMDes agar tidak harus membuka aplikasi BUMDes-KU setiap hari untuk mengecek orderan yang masuk melalui aplikasi.
3. Untuk penulis berikutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi ataupun menjadi bahan pertimbangan dalam membedah penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. (2008). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung. Alfabeta.
- Amelia, Rina dan Moh. Ansori Aris Widya. (2024). Aplikasi Android Berbasis Customer Relationship Management (CRM) untuk Pelanggan Internet Service Provider (ISP) BUMDes Murni Jaya. JATI: Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika. Vol. 8(5), 10248-10254
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi. CV Jejak
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. Dikutip dari <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Desa Kesiman Kertalangu. (2018). Aplikasi Pelayanan SIKEKAL (Sistem Informasi Kesiman Kertalangu) Diresmikan. Dikutip dari <https://www.kesimankertalangu.denpasarkota.go.id/berita/aplikasi-pelayanan-sikekal-sistem-informasi-kesiman-kertalangu-diresmikan>
- Desa Kesiman Kertalangu. (2023). BUMDesa Kerta Sari Utama, Desa Kesiman Kertalangu Raih Penghargaan Nasional Sebagai BUMDesa Unik dan Inovatif. Dikutip dari <https://kesimankertalangu.desa.id/berita/bumdesa-kerta-sari-utama-desa-kesiman-kertalangu-raih-penghargaan-nasional-sebagai-bumdesa-unik-dan-inovatif-111230955>
- Desa Sukadana. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Dikutip dari <https://desa-sukadana.kuningankab.go.id/badan-usaha-milik-desa-bumdes>
- Hendryadi, et al. (2019). Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik. Jakarta. Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium)
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen). Yogyakarta, Edisi Pertama, BPFE-UGM
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Desa Kesiman Kertalangu Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pendirian Badan Usaha Milik Desa Kerta Sari Utama
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa
- Profil Bumdes. Profil Kerta Sari Utama. Dikutip dari <https://profil.bumdes.id/kertasariutama>
- Sinambela, Lijan Poltak (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarsana, I Wayan. (2021). Kemendagri Jadikan Percontohan Aplikasi “BUMDes-KU” Kertalangu Denpasar. Dikutip dari <https://balitribune.co.id/content/kemendagri-jadikan-percontohan-aplikasi-bumdesku-kertalangu-denpasar>

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta

Supartika, Putu. (2023). Desa Kesiman Kertalangu Miliki Aplikasi BUMDes-KU, Warga Bisa Berbelanja Secara Online. Dikutip dari <https://bali.tribunnews.com/2023/02/08/desa-kesiman-kertalangu-miliki-aplikasi-bumdesku-warga-bisa-berbelanja-kebutuhan-secara-online>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Zulhakim, A. Aziz. (2012). Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Pelayanan Publik. Buku Ajar Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara. Untuk Kalangan Sendiri