

ANALISIS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* (E-GOV) DI DESA SEKARWANGI KECAMATAN SOREANG KABUPATEN BANDUNG

Oleh
Mariam ¹⁾ Imanudin Kudus²⁾

¹⁾Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,
Padjadjaran University, Bandung, Indonesia
E-mail : ¹⁾iim.mariam@gmail.com

ABSTRAK. Penerapan *electronic government* di desa Sekarwangi masih belum dapat berjalan secara optimal. Permasalahan utama di dalam penelitian ini yaitu belum maksimalnya sosialisasi konsep *e-government*, kurangnya kualitas dan kuantitas pengelola *e-government*, dan rendahnya partisipasi warga dalam pelaksanaan pelayanan melalui *website*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerapan tersebut. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan elemen sukses pengembangan *e-government* menurut *Harvard JFK School of Government* antara lain *support*, *capacity*, dan *value*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan studi pustaka. Selanjutnya data-data dikumpulkan dan dianalisis dengan model analisis data alur melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Kemudian untuk mengetahui kelayakan data, dilakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi belum dapat berjalan secara optimal karena adanya beberapa faktor penghambat yaitu sosialisasi penerapan *e-government* yang belum dilakukan secara merata, kontinyu, dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat desa Sekarwangi. *Capacity* yang sangat terbatas dengan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang memadai. Sehingga upaya yang dapat dilakukan untuk menanggulangi hambatan tersebut adalah bekerjasama antar pihak desa, RW dan RT membuat pamflet/poster mengenai ajakan untuk melakukan pelayanan yang berbasis *online* agar masyarakat lebih tertarik dan memahami mengenai pelayanan *online* di desa Sekarwangi. Adanya pemangkasan biaya untuk program desa berdasarkan prioritasnya. Melakukan pengelolaan barang dan *website* agar tidak terjadi error atau terdapat menu-menu yang tidak bisa di akses. Adanya kerjasama antara pihak desa Sekarwangi dengan Diskominfo Kabupaten Bandung untuk membuat program seminar dan pelatihan khusus aparatur desa mengenai perkembangan teknologi yang akan merujuk kepada pelayanan berbasis *online*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Electronic Government*, Desa

ABSTRACT. The application of *electronic government* in Sekarwangi village is still not running optimally. The main problems in this study are that the socialization of the concept of *e-government* has not been maximized, the lack of quality and quantity of *e-government* managers, and the low participation of citizens in implementing services through the website. The purpose of this study is to find out how the implementation of *e-government* in Sekarwangi Village and to find out factors that hinder its implementation. Efforts to answer the problems and research objectives are carried out using elements of successful development. According to the *Harvard JFK School of Government*, *e-government* includes *support*, *capacity*, and *value*.

This study uses qualitative research methods with data collection techniques: observation, interviews, and literature study. Furthermore, the data were collected and analyzed with a flow data analysis model through the stages of data reduction, data presentation, and data verification. Then to determine the feasibility of the data, the validity of the data was tested using triangulation techniques.

The results of the study indicate that the implementation of *e-government* in Sekarwangi Village has not been able to run optimally because of several inhibiting factors, namely the socialization of the implementation of *e-government* that has not been carried out evenly, continuously, and thoroughly to all Sekarwangi village communities. Very limited capacity with financial resources, information technology infrastructure and inadequate human resources. So that the effort that can be done to overcome these obstacles is to collaborate between village parties, RW and RT to make

pamphlets/posters regarding an invitation to do online-based services so that people are more interested and understand about online services in Sekarwangi village. There are cost cuts for village programs based on their priorities. Manage goods and websites so that there are no errors or menus that cannot be accessed. There is a collaboration between the Sekarwangi village and the Bandung Regency Diskominfo to create a seminar program and special training for village officials regarding technological developments that will refer to online-based services.

Keywords: Public Service, Electronic Government, Village.

PENDAHULUAN

Dalam bernegara pada masa ini telah mengalami perubahan akibat kemajuan yang dicapai dalam proses pembangunan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan ini terjadi karena teknologi yang semakin maju sehingga secara tidak langsung menuntut setiap aspek kehidupan untuk melakukan pemanfaatan akan teknologi. Perubahan yang sangat terlihat masyarakat saat ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena saat ini masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Peningkatan pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana kualitas pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat, serta tingkat kepuasan masyarakat ditandai dengan membaiknya

kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Memasuki revolusi industri 4.0 tentunya kualitas pelayanan publik harus mampu beradaptasi mengikuti kemajuan teknologi dengan menggunakan sistem digital agar tidak tertinggal dalam segala bidang serta mendukung *roadmap* pemerintah Indonesia “*making Indonesian 4.0*”. Pada era revolusi industri 4.0 ini menekankan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih efisien, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan juga transparansi. Oleh karena itu, dalam era ini untuk mewujudkan pemerintahan baik (*good governance*) salah satu upayanya dengan dikeluarkannya konsep *e-government*.

Dalam hal ini, Pemerintah menerapkan konsep *e-government* dalam memenuhi tuntutan masyarakatnya terhadap pelayanan yang prima. Pendayagunaan *e-government* dianggap sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah, dengan harapan agar penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Konsep *e-government* telah digagaskan oleh pemerintah Indonesia sejak tahun 2003, ditandai dengan lahirnya Instruksi Presiden No 3

Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*. Pengembangan *e-government* sebagai langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan. Dengan seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemerintah harus berinisiatif untuk mengimbangi hal tersebut dengan mengeluarkan kebijakan yang baru dan berfokus terhadap pengembangan *e-government* untuk pelayanan yang lebih prima. Salah satu upaya pemerintah dalam menerapkan konsep *e-government* yaitu dengan menciptakan desa berbasis elektronik. Upaya tersebut merupakan salah satu program untuk mengurangi kesenjangan arus informasi yang terjadi di desa. Pemanfaatan dari teknologi elektronik tersebut sangat berguna dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan kegiatan perekonomian di desa. Dengan diciptakannya sebuah desa yang berbasis teknologi, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.

Salah satu desa yang menerapkan program desa berbasis elektronik di kabupaten Bandung adalah Desa Sekarwangi. Dalam proses pelayanan yang diberikan Desa Sekarwangi dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah bisa dilakukan hanya dengan menggunakan teknologi tersebut yang bisa diakses melalui *website*. Desa Sekarwangi telah bekerja sama dengan

Diskominfo Kabupaten Bandung dan juga dengan salah satu *provider* internet. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pelayanan dan juga sebagai percontohan desa berbasis elektronik di Kabupaten Bandung. Dalam mewujudkan *E-government*, Desa Sekarwangi telah menyediakan pelayanan online yang bisa diakses warga desa melalui *website* www.sekarwangi.desa.id. agar mudah dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan.

Penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi ini sebagai salah satu bentuk usaha pemerintah desa dalam rangka mendukung transparansi tata kelola pemerintahan terutama di tingkat daerah. Dengan asas keterbukaan atau transparansi tersebut maka diharapkan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa dapat dipantau oleh masyarakat sehingga akan meningkatkan kepercayaan publik akan kinerja aparatur desa Sekarwangi.

Pada observasi awal peneliti melihat dalam penerapan *e-government* di desa Sekarwangi masih belum maksimalnya sosialisasi tersebut kepada masyarakat. Juga terdapat masalah pada kemampuan aparatur dalam pemanfaatan teknologi. Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi bagi aparatur Desa. Serta masyarakat di Desa Sekarwangi yang sebagian besar masih datang ke kantor untuk melakukan pelayanan, hal tersebut masih menjadi tantangan bagi Desa Sekarwangi untuk terus memperluas sosialisasi dan edukasi

pelayanan berdasarkan perkembangan di era 4.0 saat ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintahan elektronik atau *e-government* berasal dari bahasa Inggris *electronic government* yang juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online Government* atau dalam konteks tertentu disebut transformasional *Government*. Dalam instruksi presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 disebutkan Definisi *electronic government* sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suedi, Bintoro Wardianto 2010:54) *E-government* adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara baik. Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa, 2009:114), mendefinisikan *E-government* adalah pelayanan yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah yakni (go.id). Menurut Zweers dan Plangue (Indrajit, 2006:4) Mendefinisikan sebagai berikut: “*E-government* adalah berhubungan dengan penyediaan

informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Menurut Indrajit (2006:4), setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap *E-government*, yaitu masing-masing adalah:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet);
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dapat dilakukan secara sungguh-sungguh dan diperhatikan oleh sektor publik. Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Support* (dukungan)

Adanya keinginan (*intent*) atau *political will* dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-*

government. Yang dimaksud dukungan disini adalah:

- 1) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- 2) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Adanya kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari

pihak pemerintah), sedangkan elemen ketiga (*value*) merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

METODE

Pengertian metode penelitian dikemukakan oleh Sugiyono (2017:2), "metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Dijelaskan kembali oleh Sugiyono (2017:3) bahwa "Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk

memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada". Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan studi pustaka. Selanjutnya data-data dikumpulkan dan dianalisis dengan model analisis data alur melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Kemudian untuk mengetahui kelayakan data, dilakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *electronic government* di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa penerapan tersebut belum terlaksana secara optimal. Berdasarkan teori dari *Harvard JFK School of Government* penerapan *e-government* ditentukan oleh tiga elemen, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing elemen penerapan *e-government* dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) *Support*

Support merupakan elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki di dalam penerapan *electronic government*. *Support* yaitu dukungan untuk diterapkannya *electronic government*, baik dukungan dari pemerintah, masyarakat

setempat, maupun pihak *stakeholder* atau swasta.

a) Kesepakatan

Kesepakatan merupakan *political will* dari Pemerintah Desa Sekarwangi yaitu keinginan untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak akan dapat berjalan dengan baik. Peraturan perundangan atau regulasi yang digunakan sebagai dasar penerapan yang melandasi dalam penyelenggaraan konsep *e-government* di Desa Sekarwangi yaitu:

- (1) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- (2) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- (3) Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

Pembangunan *e-government* di Desa Sekarwangi menjadi keinginan bersama demi memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara mulai dari lingkup yang kecil. Gagasan *e-government* Desa Sekarwangi berlatarbelakang dari Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Kebijakan Umum

Penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung menyebutkan bahwa pemanfaatan *e-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Dalam rangka mewujudkan *good governance* tersebut Desa Sekarwangi sebagai pemerintah daerah harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien. Maka dari itu, Pemerintah Daerah Desa Sekarwangi membentuk gagasan desa digital dimana setiap pelayanan dapat diakses melalui website dan aplikasi di smartphone oleh masyarakat.

b) Sosialisasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi tentang konsep *e-government* di desa Sekarwangi ini belum dilakukan secara berkelanjutan (*continue*), hal ini dikarenakan kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi tersebut. Sosialisasi konsep *e-government* secara merata, kontinyu, dan menyeluruh merupakan hal yang harus dilakukan guna untuk mendukung suksesnya penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi agar masyarakat maupun pemerintah dapat mengetahui tentang adanya penerapan *e-government* tersebut. Pemerintah Desa

Sekarwangi baru melaksanakan sosialisasi sebanyak dua kali dalam memperkenalkan konsep *e-government* dengan mengumpulkan aparat desa, ketua RT/RW dan juga tokoh masyarakat desa sekarwangi. Bentuk sosialisasi lainnya kepada masyarakat dilakukan melalui *website* desa Sekarwangi itu sendiri.

2) *Capacity*

Elemen kedua yang harus dimiliki dalam penerapan *e-government* ialah *capacity*. Penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan *electronic government* tersebut. Kemampuan yang sangat mempengaruhi terlaksananya penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi adalah sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia.

a) Sumber daya finansial

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di desa Sekarwangi menunjukkan bahwa sumber daya finansial dalam penerapan *e-government* masih sangat terbatas. Sumber daya finansial menjadi salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan gagasan *e-government* di suatu pemerintahan. Sumber daya finansial harus terkonsep secara baik dan berkelanjutan. Terlebih untuk menerapkan *e-government* sendiri dibutuhkan anggaran yang besar. Karenanya komitmen dari pemerintah dalam menyediakan sumber

daya finansial tersebut menjadi fokus utama. Sumber daya finansial juga dibutuhkan untuk menunjang ketersediaan sumber daya lain seperti infrastruktur, teknologi informasi, sumber daya manusia untuk pelatihan pegawai, dan maintenance alat, serta untuk biaya lainnya. Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi telah ditetapkan di dalam APBD Kabupaten Bandung. Oleh sebab itu, anggaran hanya dapat difokuskan kepada pembangunan serta pengelolaan website yang berdampak pada tidak adanya anggaran untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana lainnya.

b) Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting dalam penerapan *e-government* karena merupakan kunci sukses pada pelaksanaannya. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak akan mungkin suatu pemerintahan secara elektronik terwujud.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa di dalam penerapan *e-government* di Desa Sekarwangi setiap tahunnya mengalami peningkatan pengadaan infrastruktur teknologi informasi. Pengadaan infrastruktur baik jumlah sarana prasarana pendukung secara lambat laun selalu meningkat. Namun untuk *maintenance* alat mengalami kekurangan alat pendukung dan untuk *maintenance website* Desa Sekarwangi

sering mengalami masalah. Komputer yang digunakan oleh Desa Sekarwangi saat ini masih menggunakan *core duo*. Penyediaan infrastruktur penghubung seperti *hotspot* juga tersedia pada titik-titik penting di kantor Desa Sekarwangi. *Website* Desa Sekarwangi selalu di *update* setiap harinya karena telah memiliki aplikasi *updating website*. *Update* ini berupa berita terkini, artikel-artikel yang bermanfaat, serta informasi-informasi penting lain seperti, perayaan hari besar maupun kegiatan-kegiatan yang diadakan di Desa Sekarwangi. Melalui *website* masyarakat dapat mengakses berbagai informasi, melakukan layanan mandiri dan dapat memberikan berbagai komentar, kritik, saran, maupun keluhan terhadap pemerintah melalui fasilitas yang telah tersedia.

c) Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia atau aparatur desa merupakan penentu keberlangsungan dari suatu konsep. Dalam hal ini sumber daya manusia harus memiliki keahlian dan kompetensi yang baik serta memiliki wawasan yang luas guna menompang berjalannya suatu konsep. Untuk mengelola *e-government* dibutuhkan sumber daya manusia dengan kualifikasi pendidikan di bidang TI yang mempunyai keterampilan teknis penguasaan IT. Pada dasarnya aparatur pemerintah di Desa Sekarwangi telah mempunyai teknisi yang menangani kebutuhan pengelolaan teknologi informasi akan tetapi,

kuantitasnya masih sangat kurang. Sumber daya manusia di Bidang TI sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pengelolaan e-government di Desa Sekarwangi hingga saat ini masih sangat terbatas. SDM baik secara kualitas maupun kuantitas masih sangat kurang oleh sebab itu, di dalam pembangunan website resmi Pemerintah Daerah Desa Sekarwangi masih dalam proses pemajuan.

3) Value

Kunci kesuksesan penerapan e-government yang ketiga yaitu value. Berbagai kebijakan tidak akan diterapkan jika tidak mempunyai unsur value atau manfaat di dalamnya. Kebijakan penerapan electronic government mempunyai berbagai manfaat. Adapun penentuan manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan electronic government tidak ditentukan oleh pemerintah sendiri melainkan masyarakat yang berkepentingan. Manfaat yang diperoleh Pemerintah Desa Sekarwangi setelah diterapkannya e-government antara lain meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun stakeholder serta melalui website www.sekarwangi.desa.id pemerintah desa dapat meningkatkan transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya good governance. Melalui website pemerintah dapat transparan kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan pemerintahan seperti berbagai

program kerja, visi misi, serta berbagai produk hukum yang dishare melalui website sehingga masyarakat pun dapat mengontrol kinerja pemerintah sesuai dengan prinsip dari good governance. Menurut hasil observasi, manfaat dari diterapkannya e-government di Desa Sekarwangi masyarakat mendapatkan berbagai informasi mengenai desa, selain itu juga masyarakat dapat melakukan berbagai pelayanan seperti pembuatan surat keterangan kematian, surat pengantar pembuatan KTP ke Kecamatan, dan lainnya. Masyarakat juga dapat berkomunikasi dengan pemerintah dengan memberikan berbagai kritik dan saran kepada pemerintah desa tanpa harus datang ke tempat melalui fasilitas yang telah tersedia pada website. Masyarakat yang dulu awam dengan kegiatan pemerintahan menjadi lebih mengerti dan mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah sehingga sekarang menjadi transparan. Namun, tidak semua masyarakat pengguna layanan e-government merasakan manfaat dari adanya fasilitas tersebut. Terbukti dari beberapa masyarakat yang hendak melakukan pelayanan melalui website desa Sekarwangi terdapat sistem yang tidak berjalan dan mengalami kesalahan. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dari pemerintah desa terhadap penerapan e-government di desa Sekarwangi.

Faktor Penghambat dalam Penerapan *Electronic Government* di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Sekarwangi Kabupaten Bandung berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa terdapat beberapa hambatan yang terjadi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi sistem pelayanan melalui konsep *e-government* yang masih belum merata kepada masyarakat desa Sekarwangi, sehingga masih banyak yang tidak mengetahui akan pelayanan *online* dan melakukan pelayanan dengan datang ke kantor desa.
2. Sumber daya finansial yang sangat terbatas.
3. Perlengkapan pendukung seperti komputer, printer dan scaner masih terbatas. Selain itu, layanan *website* sering terjadi error dan beberapa kali kena *hack*, sehingga perlu adanya pengadaan alat pendukung dan *pengelolaan* secara teratur terhadap *website* desa Sekarwangi.
4. Terdapat beberapa aparatur desa Sekarwangi yang masih kesulitan untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang masa kini menjadi *online*, sehingga kantor desa Sekarwangi mengalami proses yang lebih panjang untuk mewujudkan pelayanan *e-government*.
5. Belum sepenuhnya masyarakat desa Sekarwangi mengetahui terhadap

pelayanan melalui *website*, sehingga masih banyak yang tidak mengetahui akan pelayanan *online* dan melakukan pelayanan dengan datang ke kantor desa.

Upaya Mengatasi Hambatan yang terjadi dalam Penerapan *Electronic Government* di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung

1. Dilakukannya sosialisasi bersama ketua Rw/Rt dan juga tokoh masyarakat desa Sekarwangi. Sosialisasi ini bersifat berkelanjutan dimana Rw dan Rt menyampaikan ke masing-masing warganya sehingga terjadi kemudahan koordinasi dari Rt hingga ke pihak pemerintah desa Sekarwangi. Selain itu, dibuatnya oleh pihak desa rw dan rt pamflet/poster mengenai ajakan untuk melakukan pelayanan yang berbasis *online* agar masyarakat lebih tertarik dan memahami mengenai pelayanan *online* di desa Sekarwangi.
2. Mengadakan evaluasi kebutuhan sehingga pemerintah desa Sekarwangi dapat melihat bagian-bagian yang kurang atau bahkan lebih. Dengan demikian meskipun sumber daya finansial desa Sekarwangi terbatas dapat dilakukan pemangkasan biaya untuk program desa berdasarkan prioritasnya.
3. Untuk saat ini pemerintah kantor desa Sekarwangi harus memaksimalkan keperluan perlengkapan pendukung

seperti komputer, printer dan scanner. Namun harus adanya pengadaan lebih lanjut terhadap perlengkapan pendukung untuk keberlangsungan pelayanan *online* yang ada di desa Sekarwangi. Selain itu, adanya *pengelolaan* barang dan *website* agar tidak terjadi error atau terdapat menu-menu yang tidak bisa di akses serta apabila *website* desa Sekarwangi terkena *hack* maka menghubungi pihak Diskominfo Kabupaten Bandung.

4. Adanya kerjasama antara pihak desa Sekarwangi dengan Diskominfo Kabupaten Bandung untuk membuat program seminar dan pelatihan khusus aparatur desa mengenai perkembangan teknologi yang akan merujuk kepada pelayanan berbasis *online*.
5. Melakukan edukasi digital terhadap warga desa Sekarwangi melalui poster, pamflet, dan seminar yang diselenggarakan secara berkelanjutan oleh aparatur desa Sekarwangi. Sehingga warga desa Sekarwangi lebih memahami pelayanan berbasis *online* yang diselenggarakan oleh desa Sekarwangi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis penerapan *electronic government* di Desa Sekarwangi Kabupaten Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Electronic Government merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Penerapan *e-government* di desa Sekarwangi masih belum dapat berjalan secara maksimal. Hal tersebut diidentifikasi melalui sejauh mana terlaksananya elemen sukses pengembangan *e-government* yang terdiri dari *support*, *capacity* dan *value*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. (2019). *Teori dan Konsep Administrasi*. Malang: Rajawali Pers.
- Anggara, Sahya. (2017). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Amin Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung:
- Atmosudirdjo, Prajudi. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dermanto, dkk. (2017). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2016). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka.
- Dwiyanto, Agus (2018). *Ilmu Administrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Falih, Suaedidan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI
- Moenir, A.S. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta Pusat: CV Bumi Aksara, edisi revisi.
- Mulyadi, Dedy. (2015). *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Dedy.(2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadi, Moch. Luthfi. 2013. *Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online*. Yogyakarta: Andi.
- Rohana Thaiher dan Makmur. (2017). *Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Rajawali Press.
- Siagian, Sondang P. (2017). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2018.) *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, Cet-08 edisi Revisi
- Silalahi, Ulbert. (2016). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana & Welasari, (2017). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah. (2017). *Dinamika Administrasi Publik*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarsih, Ratmintho dan Athik septi. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung
- Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Pemerintah