

# **PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN AKURASI DAN INFORMASI POTENSI KELURAHAN STUDI ANALISIS DI KABUPATEN CIAMIS JAWA BARAT**

**Asep Nurwanda<sup>1</sup>, Elis Badriah<sup>2</sup>**

*Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dan Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Indonesia<sup>1,2</sup>  
E-mail: asepnurwanda12@gmail.com*

## **ABSTRAK**

*E-Government Menurut Bank Dunia adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang lurah berstatus Pegawai Negeri Sipil. Dalam mengatur urusan pemerintah, kelurahan tidak terlepas dari sistem pemerintahan kelurahan yang mempunyai fungsi untuk melindungi masyarakat, administrasi kependudukan, pengelolaan wilayah, dan pelayanan publik lainnya. Praktek sistem pemerintahan kelurahan ini bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menggunakan Pengembangan e-government untuk meningkatkan akurasi dan informasi. Praktek pemerintahan ini bertemakan "Digital Governance" dimana sebagai sarana informasi kepada masyarakat dan juga dapat memberikan perubahan atau kemajuan kelurahan. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Pengelolaan informasi yang baik merupakan salah satu wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 Pasal 86 mengenai Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan. Maka disinilah tujuan dari Praktek Sistem Pemerintahan Kelurahan yaitu Pengembangan e-government untuk meningkatkan akurasi dan informasi potensi kelurahan di kelurahan Ciamis*

**Kata Kunci:** *Pengembangan , E-Government, Akurasi dan Informasi*

## **ABSTRACT**

*E-Government According to the World Bank is the use of information technology by government agencies such as wide area networks (WAN) internet, mobile computing, which can be used to build relationships with communities, businesses and other government agencies. According to The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government is an effort to use information and communication technology to increase efficiency and effectiveness, transparency and accountability of the government in providing better public services. Kelurahan is the division of administrative areas under sub-districts. The kelurahan is the work area of the lurah as a district or city regional apparatus led by a lurah with the status of a Civil Servant. In managing government affairs, the kelurahan is inseparable from the kelurahan government system which has the function of protecting the community, population administration, regional management, and other public services. The practice of this kelurahan government system is useful in improving the quality of public services by using e-government development to improve accuracy and information. This government practice has the theme*

*"Digital Governance" which serves as a means of information to the community and can also provide changes or progress in the village. In addition to improving the quality of public services effectively and efficiently. Good information management is a form of government service to the community in accordance with Law No. 6 of 2014 Article 86 concerning Information Systems for Village Development and Development of Rural Areas. So this is where the aim of the Kelurahan Government System Practice is to develop e-government to improve accuracy and information on kelurahan potential in the Ciamis sub-district.*

**Keywords:** *Development, E-Government, Accuracy and Information*

## **PENDAHULUAN**

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota yang dipimpin oleh seorang lurah berstatus Pegawai Negeri Sipil. Dalam mengatur urusan pemerintah, kelurahan tidak terlepas dari sistem pemerintahan kelurahan yang mempunyai fungsi untuk melindungi masyarakat, administrasi kependudukan, pengelolaan wilayah, dan pelayanan publik lainnya.

Praktek sistem pemerintahan kelurahan ini bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menggunakan Pengembangan e-government untuk meningkatkan akurasi dan informasi. Praktek pemerintahan ini bertemakan "Digital Governance" dimana sebagai sarana informasi kepada masyarakat dan juga dapat memberikan perubahan atau kemajuan kelurahan. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Pengelolaan informasi yang baik merupakan salah satu wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 Pasal 86 mengenai Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan. Maka disinilah tujuan dari Praktek Sistem Pemerintahan Kelurahan yaitu Pengembangan e-government untuk meningkatkan akurasi dan informasi potensi kelurahan di kelurahan Ciamis .

Sebagai mahasiswa Ilmu Pemerintahan, diharapkan melalui praktikum Sistem

Pemerintahan Kelurahan ini kami dapat menjelaskan dan memahami mekanisme penyelenggaraan pemerintahan kelurahan khususnya di teknologi informasi. Praktikum Sistem Pemerintahan Kelurahan ini dilaksanakan di Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis. Kecamatan Ciamis merupakan salah satu bagian dari wilayah Kabupaten Ciamis Propinsi Jawa Barat yang sebagian wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten dan Kota Tasikmalaya, letaknya berada di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sadananya dan Kecamatan Baregbeg, di sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Cikoneng dan sebagian dengan Kabupaten Tasikmalaya, di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Cijeungjing dan di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tasikmalaya. Adapun batas wilayah Kelurahan Ciamis, sebelah utara berbatasan dengan Sungai/Desa Sukajadi dan Kecamatan Sadananya. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Ciamis dan Kelurahan Linggasari. Sebelah selatan Kelurahan Linggasari, Desa Pawindan dan Desa Panyingkiran. Sebelah barat Desa Imbanagara dan Desa Cisadap. Sedangkan topografi permukaan daratan kecamatan ini sebagian besar berada di daerah dataran perbukitan. Adapun, maksud serta tujuan dari kegiatan Praktek Kuliah Lapangan (PKL) ini, saya akan melakukan mini riset dengan Pemerintahan Kelurahan Ciamis untuk mengkaji bagaimana peningkatan penerapan dan Pengembangan e-government di Kelurahan.

E-Government Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Networks (WAN) internet, *moble competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan E-Goverment adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. 17 Sedangkan dalam buku E-Government In Action (2005:5) menguraikan E-Goverment adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya: a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya; b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans; c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik; d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari,

Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien. 18 Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu: a. Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru; b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. 2.2. Pengertian Pengembangan E-Government Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pamarintah harus segara melaksanakan proses transformasi E-government. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara : a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisai dan birokrasi; b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. 19 Ada banyak

manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju E-Government, diantaranya adalah sebagai berikut: a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stake holder nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri; b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah; c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi; d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru; e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi; f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi. Konsep E-Government berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. 20 Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson

Obeng 2005:134) yaitu: a. Tingkat Pertama (Persiapan) 1. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga; 2. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik. b. Tingkat Kedua (Pematangan) 1. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif; 2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain. c. Tingkat Ketiga (Pemantapan) 1. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik; 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain. 21 d. Tingkat Keempat (Pemanfaatan).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pengembangan**

Pengembangan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah Pengembangan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan.

Menurut Prof. Dr J.S. Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia mengatakan bahwa “Pengembangan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna”

Dennis Mc Quail dan Sven Windahl, mengatakan bahwa “Manfaat merupakan harapan sama artinya dengan explore (penghadapan semata-mata menunjukkan suatu kegiatan menerima)”.

### **Pengertian E-Government**

E-Government mempunyai arti bahwa seluruh proses yang dikerjakan pemerintah dalam pengambilan berbagai kebijakan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi yang intensif.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti *government to citizen (G2C)*, *government to*

*business* (G2B), government to government (G2G), dan internal efficiency & effectiveness (IEE).

### **Konsep E-Government**

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu: a. Government to Citizens/consumers Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. 23 Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut : Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan. b. Government to Business Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja

bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. 24 Contoh dari aplikasi E-Government berjenis G-to-B ini adalah: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet. c. Government to Governments Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya

### **Pengertian Akurasi dan Informasi**

Akurasi berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan penggunaannya. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan.

Selain itu, akurasi adalah ukuran yang menentukan tingkat kemiripan antara hasil pengukuran dengan nilai yang sebenarnya diukur.

Menurut Tedi (2002): Akurasi adalah sejauh mana konsekuensi dari estimasi, perhitungan atau detail sesuai dengan nilai atau standar yang tepat.

Menurut Gordon B Davis: Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan

mempunyai nilai yang nyata atau nilai yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang maupun yang akan datang.

Menurut Burch dan Stater: Informasi adalah penggabungan atau pengolahan data untuk menghasilkan atau memberikan pengetahuan dan pengertian.

George R. Terry, PhD : Informasi adalah data penting yang dapat memberikan (mengandung) informasi yang penting.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, studi lapangan dan survei. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif dengan langkah analisis mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data sampai penarikan kesimpulan.

Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011:19).

Pendapat Silalahi (2019:27) “Metode deskriptif adalah menyajikan satu gambar yang terperinci tentang satu situasi khusus, setting social, atau hubungan”.

Studi Kepustakaan yaitu teknik mengumpulkan data dengan mempelajari berbagai literature dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Studi Lapangan yaitu teknik mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara:

1. Wawancara menurut Silalahi (2019:486) adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut informan melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi.

2. Survey menurut Mardikanto dan Soebita (2019:305) merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta yang menggambarkan keadaan suatu gejala yang diamati di lapangan secara tepat).

Adapun analisis data dengan model analisis interaktif menurut Ahmad (2018:91):

a. Reduksi Data. Adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b. Penyajian Data. Adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan. Adalah upaya penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pengembangan E-government Untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Kelurahan di Kelurahan Ciamis**

Dalam hal ini penulis dapat mengemukakan Pengembangan e-government untuk meningkatkan akurasi dan informasi di Kelurahan Ciamis.

E – government Ada beragam definisi e-government, namun ada beberapa kesamaan yaitu melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet buat mempertinggi penyampaian layanan pemerintahan kepada warga, bisnis (dunia

usaha), dan instansi lainnya. Dalam cakupan negara pemahaman mengenai konsep e-government di suatu negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal dari negara yang bersangkutan. Menurut world bank yang dikutip dari Rizky Hersya (2010) mendefinisikan e-government mengacu pada Pengembangan TIK oleh instansi pemerintah, seperti Wide Area Network, Internet, Mobile Computing yang selanjutnya mendukung transformasi hubungan dengan warga negara dan pemerintah lainnya (World Bank, 2002). E-government memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi serta menerima layanan dari pemerintahan lokal, daerah, maupun pusat selama 24 jam sehari 7 hari seminggu. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dari pemerintahan desa atau kelurahan terkait menggunakan konsep e-government, namun dalam lingkup yang lebih kecil yaitu ruang lingkup desa atau kelurahan. Solusi e-government dibagi menjadi 3 termin yaitu: termin info, termin interaksi, serta termin transformasi. pada tahap gosip, pemerintah berperan menjadi penyedia gosip bagi warga serta dunia usaha, hubungan antar pemerintah menerapkan knowledge base atau knowledge management melalui dukungan intranet/LAN (Nasrullah, 2018) Manfaat penggunaan TIK dalam e-government E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet, lebih umum lagi dikenal sebagai world wide web (www). Pada intinya e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. (Simanjuntak, 2013). Manfaat e-government yang dapat dirasakan antara lain : 1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Informasi dapat disediakan

24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan. 2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak. 3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah: jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya. 4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan video conference. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam saja. Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi online antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah

yang baik (good governance). Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya. Penerapan TIK di Kelurahan Ciamis Penggunaan TIK yang menggunakan jaringan internet untuk dapat dimanfaatkan bagi masyarakat, sangat tergantung pada sumber daya manusia, sumber daya masyarakat, infrastruktur, pengetahuan, energidan bagaimana respon masyarakat terhadap hadirnya TIK di tengah-tengah mereka. Ketika akan memanfaatkan TIK dalam membantu pelaksanaan kegiatan/pekerjaan sehari-hari masyarakat, diperlukan adanya penyesuaian antara teknologi, dan kultur masyarakat setempat(Arifin & Putra, 2016). Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pada dasarnya Pengembangan TIK di kalangan masyarakat Kelurahan Ciamis hingga saat ini masih dalam tahap pemanfaatan pribadi seperti untuk keperluan chatting dan membaca berita saja, sementara untuk keperluan belanja online masih sangat sedikit yang menggunakannya begitupula penggunaan untuk keperluan pendidikan dan informasi yang berhubungan dengan mata pencaharian masyarakat masih minim digunakan. Kelurahan Ciamis berusaha menggunakan semua sarana prasarana infrastruktur yang ada untuk terus menunjang berjalannya pemerintahan yang ada mejadi lebih baik lagi, akan tetapi masih banyak sarana prasarana infrastruktur yang ada di setiap pemerintahan kelurahan belum terlengkapi, masih banyak juga aparat desa yang tidak memanfaatkan fasilitas yang ada dengan baik. Fasilitas untuk informasi dan komunikasi sangatlah penting dalam sebuah pemerintahan. Untuk itu pemerintahan kelurahan seharusnya meningkatkan

pelayanannya melalui sarana prasaran yang ada dan memanfaatkannya dengan semaksimal mungkin. Bagi pemerintahan kelurahan yang belum memiliki infrastruktur yang lengkap, seperti laptop, kommputer dan lainnya sebagainya melengkapinya dan mengajukannya kepada pemerintahan atas agar pemerintahan kelurahan tersebut bisa menjadi lebih baik lagi.

## KESIMPULAN

Pada dasarnya pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang mengacu pada konsep-konsep pilar ideologi Negara nya sendiri. Namun, pemerintah juga harus memperhatikan suatu perkembangan zaman agar tercapainya suatu pemerintahan yang baik. Kelurahan Ciamis telah memakai TIK untuk meningkatkan pelayanan public terhadap masyarakatnya. Masyarakat mengetahui info mengenai pelayanan publik pada desa. Pada sisi dunia perjuangan, penggunaan TIK yg dilakukan kelurahan Ciamis melalui situs web artinya penyebaran informasi berupa pengumuman atau kegiatan yang ada di kelurahan. Penggunaan TIK yg berkaitan menggunakan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Ciamis dilakukan untuk aktivitas operasional dalam mendukung pelayanan pemerintahan desa juga dalam hal pengurusan perizinan..

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anwar, M. K., dan S, A. e. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, dan Richardus, E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Milles, M., dan Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

- Moleong, Lexi J, Dr. M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ratminto, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rianto, B., dan Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Saleh, M. A. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM.
- Skelcher, C. (1992). *Managing for Services Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Berita Akbar,**
- N. (2017, Oktober 4). Terapkan e-Government, Sleman Menuju Smart Regency. Retrieved from Jaringan Pemberitaan Pemerintah: <https://jpp.go.id/nasional/pemerintahan/30546-4-terapkan-e-governmentsleman-menuju-smart-regency> Kartawijaya, Herman (2015). Retrieved from Jaringan Pemberitaan Pemerintah: <http://www.slemankab.go.id/category/prestasi>, diakses tanggal 18 Oktober 2017.