

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA LINGGAPURA KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS

Aisah Gina Agustin¹, S. Munir², R. Didi Djadjuli³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}
E-mail : aisahgina882@gmail.com

ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi kurangnya pemahaman dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaannya melalui penggunaan alat bantu berbasis teknologi, belum memadainya fasilitas pendukung digitalisasi dan belum adanya perubahan sikap yang ditunjukkan oleh perangkat desa untuk dapat memanfaatkan fasilitas berbasis teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan dan pemberian pelayanan pada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Adapun teknik pengumpulan datanya yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi dan wawancara serta dokumentasi). Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis berjalan belum optimal. Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu belum memadainya sumber daya manusia perangkat desa, keterbatasan alokasi anggaran dan minimnya sarana-prasarana berbasis teknologi, rendahnya komitmen dan motivasi perangkat desa. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu dengan cara menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten, mengajukan permohonan sumber anggaran pada pemerintah daerah, pengadaan dan melengkapi fasilitas dan memberikan pengarahan dan petunjuk dan meminta perangkat desa.*

Kata Kunci : *Electronic Government, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, aktivitas penyampaian

informasi menjadi bagian yang sangat vital. Salah satu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital yaitu sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Terkait dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional sebagai salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Tuntutan era globalisasi ini menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Dalam pengembangan sistem pelayanan publik, sering kali dihadapkan dengan permasalahan yang kompleks, seperti pembuatan surat yang lama ataupun masih menggunakan cara manual. Kondisi pelayanan publik yang demikian menjadikan tantangan-tantangan abad 21 terkait perkembangan teknologi informasi dirasa relevan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menghilangkan prosedur pelayanan yang berbelit dan lambat melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan. Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya pungli dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Komponen utama untuk menyukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggung jawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya.

Terdapat beberapa solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi melalui penerapan *e-government*. Menurut The World Bank Group, definisi *e-government* yaitu pemerintah memanfaatkan IT (Teknologi Informasi meliputi: komputasi seluler, internet, serta *Wide Area Network* guna mengubah hubungan antara warga negara, bisnis, serta pemerintah.

E-government mulai diterapkan di Indonesia ditandai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003

tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Regulasi ini mengintruksikan pada seluruh aparatur pemerintah pusat maupun daerah agar melakukan pengembangan konsep *e-government* untuk diterapkan pada sistem pemerintahan masing-masing, baik di tingkat pusat, daerah, bahkan hingga ke desa. Selain itu, terdapat beberapa regulasi lain yang mendukung penerapan *e-government* tersebut, diantaranya: Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13/Kep/M,PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Internet di Lingkungan Industri Pemerintah; serta Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berkaitan dengan pelayanan publik di desa, Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat desa. Dengan demikian warga Desa akan semakin dekat dengan penyelenggara layanan yaitu Pemerintah Desa yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan di desa

Berangkat dari latar belakang mengenai kebutuhan pelayanan publik berbasis digital, disertai dengan adanya

tuntutan masyarakat desa, untuk mendukung terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Ciamis, sebagai salah satu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sejalan dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan maka perlu didukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara terpadu. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Ciamis menerbitkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 83 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 83 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (8) bahwa: “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE”. Dengan demikian pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkup Pemerintah Daerah merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

Di Kabupaten Ciamis teknologi digital yang ada bisa digunakan untuk mempermudah pemerintahan desa dalam mengakses informasi terkait warga, dan juga memberikan kemudahan bagi warga untuk mengakses informasi desa seperti realisasi penggunaan dana desa dan Anggaran Belanja dan Pendapatan Asli Desa (APBDes). Selain untuk mempermudah layanan publik, digitalisasi di level desa juga bisa digunakan untuk mempercepat gerak ekonomi desa. Melihat kondisi saat ini pesatnya perkembangan teknologi tidak lepas dari digitalisasi sehingga semuanya bisa diakses melalui internet. Dengan lahirnya inovasi pelayanan publik dalam hal ini digitalisasi pelayanan bisa membantu masyarakat serta mempermudah dalam pengurusan surat-surat ataupun administrasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis ditemukan permasalahan belum optimalnya penerapan *Electronic Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Hal ini ditunjukkan dengan adanya indikator-indikator masalah diantaranya:

1. Kurangnya pemahaman dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaannya melalui penggunaan alat bantu berbasis teknologi seperti dalam mengoperasikan sistem digitalisasi.

2. Belum memadainya fasilitas pendukung digitalisasi seperti komputer yang baru tersedia 1 unit PC dan 2 unit Laptop, jaringan internet dengan kapasitas 10 Mbps sehingga pelayanan yang menggunakan alat elektronik seperti komputer, website belum sepenuhnya dapat diterapkan dan dijalankan secara maksimal.

3. Belum adanya perubahan sikap yang ditunjukkan oleh perangkat desa untuk dapat memanfaatkan fasilitas berbasis teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan dan pemberian pelayanan pada masyarakat. Contoh adanya perangkat desa yang mencari contoh surat pengantar pembuatan akta kematian tidak mencarinya pada komputer yang telah tersambung dengan internet sehingga mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya yang akibatnya pelayanan publik kurang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini yaitu : penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Selanjutnya dari pernyataan masalah tersebut rumusan pertanyaan masalah (*problem question/research question*) adalah: “Bagaimana penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura

Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?.

Electronic Government yang familiar disebut *E-Government* merupakan salah satu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Menurut Indrajit (2016:3), menyatakan bahwa:

E-government bukanlah jalan pintas untuk menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan; *egovernment* adalah sarana atau alat untuk menuju kepada objek-objek tersebut.

Dengan demikian bahwa *E-government* merupakan sarana atau alat untuk mempercepat dan mencapai efisiensi kinerja pemerintahan sehingga dapat membentuk mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan.

Menurut Kadir (2014:324) menyatakan bahwa:

E-Government atau sering disingkat menjadi e-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan

transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai.

Dengan demikian bahwa *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School Of Government (Indrajit, 2016:15-18), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*
2. *Capacity*
3. *Value*

Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Sinambela (2016:5) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah.

Menurut Dwiyanto (2017:141-145) bahwa pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam Pasal 1 Ayat 2 dan 3 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa:

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Dengan demikian bahwa pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa

Menurut Kencana (2013:201), menyatakan bahwa:

Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai suatu kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara kesatuan Republik Indonesia.

Dengan demikian bahwa desa merupakan suatu kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri susesui dengan aturan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Karena metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan fakta yang ada.

Adapun fokus kajian dalam penelitian ini tiga elemen sukses untuk menerapkan e-government menurut Indrajit (2016:15-18), yang meliputi dimensi-dimensi *support*, *capacity* dan *value*.

Subyek penelitian ini adalah penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Dalam penelitian ini yang menjadi informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari:

- a. Kepala Desa (1 orang)
- b. Perangkat Desa (5 orang)
- c. Masyarakat (4 orang)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu: reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis:

1. *Support*

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *support* berjalan kurang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tiga indikator yang dijadikan alat ukur yaitu telah ada kesepakatan untuk menerapkan kerangka *e-Government* untuk mencapai visi dan misi seperti adanya kegiatan musyawarah yang melibatkan unsur-unsur penyelenggara pemerintahan desa untuk penerapan *e-Government* tersebut, kesepakatan bersama ini melibatkan pemerintah desa, BPD, LPMD dan tokoh masyarakat. Namun demikian pelaksanaan indikator penyiapan dan mengalokasikan sumber daya dalam menerapkan *e-Government* masih kurang memadai seperti penyiapan sumber daya aparatur desa yang kompeten dan fasilitas pendukung berbasis teknologi yang belum memadai. Selanjutnya indikator sosialisasi konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada aparatur pemerintah desa dan masyarakat telah optimal seperti pemberian informasi prosedur dan mekanisme penerapan *e-Government* pada perangkat desa.

Hasil penelitian ini kurang sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Nur (2021:21) yang menyatakan bahwa:

Kata *support* adalah dukungan, Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *E-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses

dari *E-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat berjalan dengan mulus.

Dengan demikian untuk dimensi *support* dapat disimpulkan dilaksanakan kurang optimal. Belum optimalnya pelaksanaan dimensi *support* disebabkan adanya hambatan-hambatan yang dihadapi pemerintah desa berupa kemampuan sumber daya manusia perangkat desa yang belum memadai, keterbatasan alokasi anggaran dan minimnya sarana-prasarana berupa fasilitas pendukung berbasis teknologi sehingga penyiapan dan mengalokasikan sumber daya dalam menerapkan *e-Government* belum optimal.

Upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah desa dalam mempersiapkan penerapan *e-Government* yaitu dengan cara menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten melalui pemberian arahan dan petunjuk secara rutin, mengikutsertakan perangkat desa dalam penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia misalnya pendidikan pelatihan dan seminar serta memberikan ijin kepada perangkat desa untuk melanjutkan tingkat pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, upaya lain yaitu dengan mengajukan permohonan penambahan

sumber anggaran pada pemerintah daerah untuk membiayai kegiatan dan pengadaan serta melengkapi fasilitas pendukung agar lebih memadai.

Elemen *support* merupakan elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Seluruh penyelenggara pelayanan (*service providers*) baik dari institusi publik, swasta, maupun non komersial harus sepakat menggunakan teknologi yang bersifat universal dan berbasis internet.

Dengan demikian alasannya cukup jelas, yaitu agar: masyarakat dapat memilih berbagai kanal akses yang dimilikinya, berbagai vendor teknologi informasi di dunia dapat turut berpartisipasi menawarkan beragam produk-produk dan jasa-jasanya, ketepatan perkembangan teknologi informasi di dunia tidak akan secara signifikan mempengaruhi tahapan pengembangan yang telah disepakati (pemerintah tidak perlu takut harus selalu mengganti teknologinya setiap kali ada perkembangan baru dan menginvestasikan sejumlah biaya lagi), masyarakat akan diuntungkan karena tidak ada lingkungan monopoli di dalam pengembangan teknologi *e-Government*, dan lain sebagainya.

2. *Capacity*

Berdasarkan hasil penelitian ketiga indikator untuk dimensi *capacity*

berjalan kurang optimal. Hal ini ditunjukkan dari alat ukurnya belum optimal seperti indikator penyediaan sumber daya yang memadai dalam mengoperasikan alat bantu berbasis teknologi masih belum memadai seperti masih adanya perangkat desa yang belum memahami dan menguasai alat bantu pekerjaan berbasis teknologi, sebagian kecil perangkat desa yang cukup mampu menggunakannya. Indikator penyediaan infrastruktur dan fasilitas berbasis teknologi dalam memberikan pelayanannya pada masyarakat masih belum memadai seperti ketersediaan alat bantu komputer berupa PC dan laptop yang terbatas dan kecepatan jaringan internet yang belum maksimal dan indikator aparatur pemerintah desa yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-Government* masih belum memadai seperti dalam mengoperasikan alat bantu berbasis teknologi masih kurang.

Hasil penelitian di atas kurang sesuai dengan pendapat Indrajit, (2016:12), terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, 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 karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas untuk pelaksanaan dimensi *capacity* dilaksanakan kurang optimal. Kurang optimalnya pelaksanaan dimensi ini disebabkan adanya hambatan-hambatan yang dihadapi pemerintah desa berupa sumber daya perangkat desa yang belum memadai baik dari jumlah dan keahliannya, keterbatasan alokasi anggaran dan minimnya sarana-prasarana berupa fasilitas pendukung berbasis teknologi dan belum memadainya aparatur pemerintah desa yang berkompentensi dan memiliki keahlian.

Upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah desa dalam mempersiapkan penerapan *e-Government* yaitu dengan cara menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten melalui pemberian arahan dan petunjuk secara rutin, mengikutsertakan perangkat desa dalam penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia misalnya pendidikan pelatihan dan seminar serta memberikan ijin kepada perangkat desa untuk melanjutkan tingkat pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, upaya lain yaitu dengan mengajukan permohonan penambahan sumber anggaran pada pemerintah daerah untuk membiayai kegiatan dan

pengadaan serta melengkapi fasilitas pendukung agar lebih memadai.

Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Pegawai atau juga bisa disebut dengan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mensukseskan *e-government* dalam pelayanan informasi publik. Pegawai yang dimaksud merupakan pegawai yang memiliki kemampuan dan skill yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government* tersebut. Faktor lainnya yang mendukung mewujudkan *e-government* dalam pelayanan informasi publik yaitu sumber daya peralatan/Infrastruktur. Suatu program tidak akan berjalan jika tidak memiliki alat untuk menjalankan program tersebut. Infrastruktur yang dimaksud dalam hal ini bisa dalam bentuk fisik atau non fisik. Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan.

Oleh karena itu ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat

memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya

3. Value

Berdasarkan hasil penelitian ketiga indikator untuk dimensi *value* dilaksanakan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari alat ukurnya belum berjalan optimal seperti kesadaran dan keinginan dari aparatur pemerintah desa untuk mengubah cara kerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat masih belum berjalan optimal seperti masih adanya perangkat desa yang memberikan pelayanannya dengan menggunakan cara manual sehingga terkadang pemberian layanan terjadi adanya keterambatan. Indikator manfaat yang dirasakan masyarakat dari penerapan *e-Government* masih belum dapat dirasakan masyarakat seperti adanya masyarakat yang datang ke kantor desa sekedar untuk mencari informasi terkait dengan profil desa, padahal dalam website desa telah tersedia dan indikator pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat belum berjalan optimal seperti pemberian pelayanan masih adanya keterlambatan karena tidak menggunakan alat bantu berbasis internet dan perangkat desa kurang memanfaatkan fasilitas pendukung sebagai alat bantu pelaksanaan pekerjaan.

Hasil penelitian di atas kurang sejalan dengan pendapat Hasibuan (2007:67) menyebutkan bahwa dengan menyusun kerangka *e-Gov* yang sistematis, akan diperoleh manfaatnya yang antara lain:

1. Menurunkan biaya administrasi;
2. Meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi;
3. Dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan;
4. Memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional;
5. Sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

Dari penjelasan teori di atas bahwa untuk pelaksanaan dimensi *value* dapat disimpulkan dilaksanakan kurang optimal. Kurang optimalnya pelaksanaan dimensi *value* disebabkan adanya hambatan-hambatan yang dihadapi pemerintah desa berupa rendahnya komitmen dan motivasi perangkat desa untuk merubah cara kerja ke basis teknologi dan belum memadainya SDM perangkat desa dan masyarakat untuk menggunakan fasilitas berbasis teknologi.

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah desa yaitu dengan cara

memberikan pengarahan dan petunjuk dan meminta perangkat desa untuk merubah cara kerja dalam melayani masyarakat. Upaya lain itu dengan meningkatkan kemampuan SDM perangkat desa melalui penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat mampu memberikan pelayanan dengan menggunakan alat bantu berbasis teknologi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian bahwa penerapan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Linggapura Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis belum berjalan optimal sesuai dengan tiga elemen sukses untuk menerapkan *e-government*. Hal ini ditunjukkan sebagai berikut: kurangnya penyiapan dan mengalokasikan sumber daya, belum memadainya penyediaan infrastruktur dan fasilitas, kurangnya kesadaran dan keinginan dari aparat pemerintah desa, kurangnya manfaat yang dirasakan masyarakat dan kurangnya pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi sebagai berikut: belum memadainya kemampuan sumber daya manusia perangkat desa, keterbatasan alokasi anggaran dan minimnya sarana-prasarana, rendahnya komitmen dan motivasi perangkat desa.

Upaya-upaya yang dilakukan yaitu dengan cara menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten melalui

pemberian arahan dan petunjuk secara rutin, mengikutsertakan perangkat desa dalam penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia, mengajukan permohonan penambahan sumber anggaran pada pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A, 2017. *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

Hasibuan, Zainal, A. 2007. *Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda*. Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol 3 – No. 1 – April

Indrajit Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.

Kadir Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta

Kencana Inu Syafiie, 2013. *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Bumi Aksara

Nur Muhammad. 2021. *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Di Kabupaten Gowa*. Skripsi. Program Studi Ilmu

Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2021

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 83 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah.