

# **DAMPAK IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITAL GOVERNANCE TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAWALI KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS (Studi di Desa Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis)**

**Aditya Subagyo Putra<sup>1</sup>, Siti Alfiah<sup>2</sup>, Dadi Supriadi<sup>3</sup>**

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh<sup>1,2,3</sup>*

E-mail: adityasp241117@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa efektifitas pelayanan publik (masyarakat) di kantor Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis belum berjalan secara optimal. Rendahnya efektifitas pelayanan disebabkan karena belum maksimalnya implementasi kebijakan tentang Digital Governance yang membuat mendorong efektifitas pelayanan masyarakat dan sumber daya manusiannya yang kurang menguasai teknologi informasi dan komunikasi, sehingga berakibat pada pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal dan cenderung lambat. Metode penelitian praktik lapangan ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data, melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, yang meliputi : observasi dan wawancara atau interview. Adapun yang kami ajak wawancara atau interview adalah bapak Kasi Pemerintahan serta perangkat Desa Kawali yang lainnya. Dari hasil penelitian di kantor Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis diperoleh hasil sebagai berikut : 1). Implementasi kebijakan tentang digital governance oleh pegawai kantor desa kawali belum sepenuhnya dilaksanakan (belum optimal), 2). Efektifitas pelayanan masyarakat sedang diusahakan untuk lebih baik lagi dengan pembuatan / perpanjangan website untuk kantor Desa Kawali oleh mahasiswa praktik lapangan dari FISIP Universitas Galuh khususnya kelompok kami, 3). Terdapat dampak positif antara implementasi kebijakan Digital Governance terhadap efektifitas pelayanan publik di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta berjalan dengan baik maka perlu mengoptimalkan implementasi kebijakan tentang Digital Governance yang ditunjang oleh sumber daya manusia yang profesional dan mumpuni.*

**Kata Kunci :** *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Digital Governance.*

## **ABSTRACT**

*Based on the results of observations and interview, it is know that the effectiveness of public service (community) Huns Kawali Village Office, Kawali District. Ciamis Regency has not run optimally. The low effectiveness of service is coused because the implementation of policies regarding E-Governance has not bees maximized which helps encourage the effectiveness of community service and their Human Resources who lack knowledge of information and communication technology, so that the services provided are less than optimal and tend to be slow. The research method is this PPL is a qualitative descriptive method using data colection techniques through library research and field studies which include : observation and interview. The government employees of Kawali Village in Kawali District, Whom we interview, as well as one of the Heads of Kawali District. From the results of research at the Kawali Village Office, Kawali, can District, the following result were obitained : 1). The implementation of*

*policies regarding E-Governance implemented by employees of the Kawali Village Office has not been fully Implemented (not yet optimal) 2). The effectiveness of community services is being sought by him to be more ok, with the creation of a website for our Kawali Village Office by PPL students from FISIP Universitas Galuh. Impact especially our group. 3). There is a positive influence between the implementation of E-Governance policies on the effectiveness of public service at the Kawali Village Office, Kawali District. Based on the result of these studies, in an effort to improve public service that are Effective and efficient and run well, it is necessary to optimize the implementation of policies on and Governance that is avoided by professional public service providers.*

**Keywords :** *Policy Implementation, Public Service, Digital Governance*

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut adalah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan manfaat yang sebesar – besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukam dan dimanfaatkan dalam segala bidang, salah satu bidang yang terkena sentuhan informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik atau masyarakat.

Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi yang berjaringan yang berbasis teknologi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *Good Governance* salah satu upayanya adalah mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut dengan Digital Governance, tentu juga harus diimbangi dengan sumber daya pengelola atau sumber daya manusia yang mempunyai keahlian.

Salah satu strategi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien yaitu dengan menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik atau disebut dengan elektronik pemerintah (Digital Governance), Digital Governance adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem

manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi.

Melalui pengoptimalan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat merubah sistem pelayanan, sedangkan strategi yang harus dilakukan yaitu mengimplementasikan kebijakan digital governance tersebut. Yang dikatakan implementasi kebijakan yaitu proses menerjemahkan peraturan kedalam bentuk tindakan (Agustino, 2016 : 126).

Implementasi kebijakan penyelenggaraan Digital Governance diatur dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Dalam pasal 3 dijelaskan mengenai bidang – bidang dalam penyelenggaraan sistem elektronik salah satunya yaitu tentang pelayanan publik.

Menurut undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bab 1, pasal 1 poin ke 1 menyatakan bahwa : yang dimaksud pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolok ukur pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari segi keefektifannya atau yang disebut efektifitas pelayanan publik, dikatakan sebagai efektifitas pelayanan publik adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan

(Sondang P. Siagian ; 1997 : 151).

Berdasarkan hasil observasi yang kami lakukan di lokasi penelitian, diketahui bahwa implementasi kebijakan tentang digital governance di kantor Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari hal – hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan implementasi kebijakan tentang digital governance oleh pegawai Desa Kawali belum optimal, sebagai contoh pelayanan yang menggunakan alat elektronik seperti komputer, website belum sepenuhnya dapat diterapkan dan dijalankan.
2. Sumber daya manusia yang belum memadai, sehingga berakibat pelayanan publik yang cenderung lambat.

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang tersebut kami berusaha dan berharap dapat membantu dan memberikan solusi berupa pembuatan website di Desa Kawali, guna memperlancar pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan publik yang baik serta adanya reformasi birokrasi yang bertujuan efektifitas dalam pelayanan publik.

## KAJIAN PUSTAKA

Pengertian implementasi, Pada dasarnya, suatu kegiatan tidak terlepas dari sebuah pelaksanaan atau penerapan untuk melakukan suatu tindakan yang kita inginkan. Dimasyarakat sering dikenal dengan sebutan implementasi.

Setiawan (2004 ; 39), mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Harsono (2002 ; 67), menjelaskan bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan suatu kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Berdasarkan atas kedua penjelasan tersebut, maka dapat ditarik pengertian yang sederhana bahwa implementasi dapat dijelaskan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan individu maupun

kelompok pemerintahan untuk mencapai tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan kebijakan. Pengertian Kebijakan, Kebijakan secara etimologi berasal dari bahasa Inggris “*Policy*”. Akan tetapi kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa istilah kebijaksanaan berasal dari kata *Wisdom*.

Peneliti berpandangan bahwa istilah kebijakan berbeda dengan istilah kebijaksanaan. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan – pertimbangan yang lebih lanjut, sedangkan kebijakan mencakup peraturan – peraturan yang ada didalamnya termasuk konteks politik (Anderson dalam Wahab, 2004 ; 5).

Pendapat Anderson yang dikutip oleh Wahab merumuskan kebijaksanaan adalah sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang sedang dihadapi.

Pengertian Implementasi Kebijakan, Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Agustino (2016 ; 126) mendefinisikan implementasi kebijakan adalah proses menerjemahkan peraturan kedalam bentuk tindakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis karena wujudnya intervensi berbagai kepentingan.

Lester dan Steward yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah dipandang dalam pengertian luas merupakan alah administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama – sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Lester and Steward dalam Winarno, 2002 ; 101 sampai 102).

Berdasarkan pengertian implementasi kebijakan diatas, maka Edward III mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi yaitu :

- a. Comunitation (Komunikasi)
- b. Resources (Sumber Daya)
- c. Disposition (Disposisi)
- d. Bureaucratic Structur (Struktur Birokrasi).

Pengertian Digital Governance, Definisi Digital Governance menurut Lembaga dan Institusi non Pemerintah (World Bank) mendefinisikan Digital Governance sebagai berikut :

*“Digital Governance refers to the use by governance agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizen, businesses, and other arms of governance”.*

Menurut pemerintah Indonesia Digital Governance adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi kemasyarakatan, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga – lembaga lainnya secara online.

Jadi menurut kedua pengertian diatas yang dikatakan dengan Digital Governance adalah sebuah teknologi berbasis internet yang memuat tentang penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat secara luas.

## **METODE**

Didalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pos positivisme, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan – temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif sendiri.

Menurut Saryono (2010) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dan pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Jadi penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kualitas atau keistimewaan suatu peristiwa / keadaan yang disajikan dalam bentuk deskripsi tanpa hitungan statistik atau angka.

Oprasional variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2014 ; 39).

Menurut Sugiono (2014 ; 38), variabel penelitian adalah “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan”.

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini variabel X adalah implementasi kebijakan.
2. Variabel terikat (Y) yang dimaksud variabel Y adalah efektifitas pelayanan.

Dengan metode yang kami pilih ini diharapkan memperoleh data yang valid dilapangan sehingga dapat tercapai apa yang menjadi tujuan dari penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sekilas Tentang Desa Kawali**

Sejarah terbentuknya Desa Kawali, Pada salah satu Prasasti yang berada di Astana Gede Dusun Indrayasa Desa Kawali tertera kata-kata WANGSIT yang menunjukkan dan dapat diartikan bahwa pemerintahan di Kawali telah berdiri sejak sebelum abad ke 15 dan dalam penyusunan sejarahnya dapat diuraikan sebagai berikut :

Pemerintah Kerajaan beragama Hindu, sebelum abad ke 15 di bawah pimpinan Prabu Wastu Kencana, beliaulah yang meninggalkan wangsit berupa tulisan yang terdapat di Astana Gede. Sebagian kata-kata Wangsit itulah pula yang tertera di dalam lambang Daerah Kabupaten Ciamis. Tanda-tanda kerajaan masih terdapat di blok Selapajang Dusun Indrayasa sebelah selatan Kota Kawali. Kerajaan tersebut berakhir pada

tahun 1482 dan beliau hijrah ke Pakuan Bogor pada tahun 1482 di Kerajaan Kawali pakum. Kemudian Pangeran Panjunan atas perintah Sultan Cirebon mengirimkan misi untuk penyebaran Agama Islam dan beliau mengutus :

1. Pangeran Bangsit yang dimakamkan di Maspalembang sekarang
2. Sri Maha Raja Kawali yang nama aslinya sampai sekarang belum dikenal, hanya diantara tindak tanduk pemerintahannya beliau sangat dikagumi, maka memakai gelar “SRI MAHA RAJA” yang dimakamkan di Winduraja sebelah barat Desa Kawali
3. Pangeran Adipati Singacala yang dimakamkan di Astana Gede, ini pun belum dikenal nama aslinya, hanya ada keterangan namanya yaitu Kusumadinata,
4. Pangeran Sanghiyang Adidampal, yang di makamkan di Desa Gereba Ciakar di Cibarani.

Dalam usahanya menyebarkan Agama Islam diketahui bahwa Beliau berusaha pula untuk menyusun pemerintahan. Salah satu putra Pangeran Bangsit yang dikenal dengan nama Pangeran Mangkupraja (yang dimakamkan di Gunung Indrayasa), yang kemudian berputra 9 orang yang dikenal semuanya dengan gelar Mangkupraja II, disebar untuk menyusun pemerintah diseluruh kerajaan Kawali dengan masing-masing mempergunakan gelar “Dalem” sebagai pimpinan Pemerintahannya. Adapun tokoh-tokoh lain yang menjadi leluhur Daerah Kawali dan di kenal memegang tampuk pemerintahan dan pendidikan keagamaan dari tahun 1675 sampai dengan tahun 1875 yang berpusat di Cirebon, yaitu :

1. Eyang Dalem Mangku dimakamkan di Selapajang;
2. Eyang Dalem Secapada dimakamkan di Banjarwaru
3. Eyang Mas Bagus dimakamkan di Banjarwaru
4. Eyang Dalem Cibulan dimakamkan di Astana Gede
5. Eyang Nurkasim dimakamkan di Poronggol
6. Pangeran Singandaru dimakamkan di Pogor
7. Mas menak dimakamkan di Pari
8. Ibu Siti Rantay Kembang dimakamkan di belakang Mesjid Kawali

9. Ibu Siti Purnama dimakamkan di Kilayugung
10. Aria Kusumah Subrata dimakamkan di Kaum Kawali

Sesudah tahun 1875 sampai awal tahun 1900 wilayah Kawali terdiri dari 4 Desa yang berpusat tidak lagi di Cirebon, tetapi kembali ke wilayah Kabupaten Galuh Ciamis, yaitu :

1. Desa Kawali yang Kepala Desa terakhirnya adalah Bapak H. Salam;
2. Desa Pari yang Kepala Desa terakhirnya adalah Bapak Mukamin
3. Desa Pogor yang menjadi Kepala Desa terakhirnya adalah Bapak Haji Basar
4. Desa Banjarwaru yang menjadi Kepala Desa terakhirnya adalah Bapak Sacadisastra.

Pada Tahun 1909 atas perintah Bupati Kangjeng Dalem Adipati Aria Kusumasubrata, keempat Kepala Desa bersepakat dengan masyarakatnya untuk mengadakan musyawarah menyatukan desanya. Atas keinginan seluruh masyarakat itu keempat desa disatukan menjadi Desa Kawali yang pada akhirnya Desa Kawali dipecah dan melahirkan 2 Desa yaitu Desa Kawalimukti dan Desa Karangpawitan. Nama Desa menurut keputusan dinamai “KAWALI” diambil dari keluhuran nama Kawali dimasa Prabu Wastu Kencana bertahta. Dan dari tahun itulah (1909) pemerintahan diketahui secara administratif sebagai pemerintahan desa, yaitu Desa Kawali.

#### **Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis**

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat merupakan keinginan para pegawai instansi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Dan jika mengalami kegagalan maka pegawai dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif).

Dari hasil observasi, peneliti menganalisis bahwa terpenuhinya kebutuhan masyarakat di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik, seperti dengan adanya pegawai yang memiliki kesiapan yang maksimal dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat dan cepat tanggap apabila ada keluhan dari masyarakat.

Adapun pelayanan publik di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis meliputi

1) Pelayanan catatan sipil

Pelayanan catatan sipil yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah

- a. Kartu keluarga (sebanyak 85 buah)
- b. Kartu tanda penduduk sebanyak (60 buah)
- c. Akta kelahiran sebanyak (35 buah)
- d. Akta kematian sebanyak (20 buah)

2) Perizinan

Jenis perizinan yang sering dibuat oleh masyarakat antara lain

- a. Izin mendirikan bangunan (IMB)
- b. Izin mengadakan keramaian (ramai – ramai)
- c. Izin tetangga
- d. Izin gugus tugas covid – 19, Dll

Jadi untuk peningkatan pelayanan publik di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis, ada peningkatan yang cukup baik, baik dari segi sumber daya manusia maupun lingkup pelayanannya.

Dengan demikian peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa adanya tanggung jawab dari pegawai terhadap segala pelayanan kepada masyarakat di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik.

Perlu diketahui pula pada awalnya pemerintah Desa Kawali, sudah memiliki sebuah Website Desa, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat, namun saat ini website tersebut penggunaannya tidak diperpanjang (Domain tidak diperpanjang masa aktifnya), dikarenakan adanya pengalihan anggaran dan tidak adanya pengurus atau operator yang menjadi penanggung jawab / Pengurus Website tersebut.

Akan tetapi aparat Desa berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat baik berupa pelayanan dibidang catatan sipil, dan perizinan.

### **Dampak Implementasi Kebijakan Digital Governance di Desa Kawali, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis**

Pada dasarnya implementasi kebijakan Digital

Governance sangat berperan penting untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan masyarakat, hal ini sebagaimana uraian yang dijelaskan dalam Interuksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang didalamnya membahas upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan Digital Governance dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) Pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Penggunaan teknologi informasi juga dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintahan. Selain itu Digital Governance merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung aktifitas pemerintah daerah serta aktivitas pelayanan publik. Pendaya gunaan Digital Governance juga sejalan dengan kebijakan otonomi daerah, dengan harapan agar penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektifitas, hal tersebut dapat diperoleh karena otonomi daerah lebih menekankan kepada kedekatan pemerintah untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat.

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses teknis untuk merealisasikan sebuah peraturan yang berlaku sesuai Undang – Undang yang diberikan oleh pemerintah, agar dapat diterima oleh masyarakat. Implementasi kebijakan dapat terlaksana apabila ditunjang dengan

partisipasi masyarakat yang aktif mendukung proses implementasi kebijakan tersebut. Partisipasi masyarakat juga bertujuan untuk mencari solusi permasalahan yang lebih baik dalam suatu komunitas dengan membuka lebih banyak kesempatan bagi masyarakat untuk ikut memberikan kontribusi sehingga implementasi kegiatan berjalan lebih efektif, efisien dan berkelanjutan.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan aparatur Desa Kawali, terdapat dampak implementasi tentang pelayanan publik dengan memakai Digital Governance (Komputerisasi) sudah cukup baik, contohnya dalam penyimpanan data yang berupa File.

Akan tetapi penggunaan Website Desa untuk sementara waktu tidak dilaksanakan karena adanya pengalihan anggaran untuk hal yang lebih diutamakan dan yang bersifat darurat seperti penanganan pandemi Covid-19, dan untuk tahun ini pengadaan Website Desa tidak masuk dalam Rancangan Anggaran Pendapatan Belanja Desa (RAPBDES).

Dengan demikian dapat kami simpulkan dampak dari penggunaan Digital Governace di Desa Kawali sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

1. Implementasi kebijakan Digital Governace di kamtor Desa Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan walaupun ada kendala berupa alat teknologi yang belum memadai serta kurangnya sumber daya manusia yang menjadi tenaga ahli (Operator) yang belum mumpuni / professional.
2. Untuk pelayanan publik di kantor Desa Kawali sudah cukup baik, walaupun sebagian besar masih dilaksanakan secara manual dan

sebagian kecil sudah menerapkan kebijakan Digital Governance.

3. Dengan menerapkan kebijakan Digital Governace, pelayanan terhadap masyarakat di Desa Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis akan lebih baik guna terwujudnya revormasi birokrasi menuju terciptanya Good Goverment.
4. Penggunaan website tidak optimal walaupun desa tersebut memiliki website. Pada saat ini website tidak diperpanjang masa berlakunya dikarenakan adanya pengalihan dana desa yang dipergunakan untuk hal – hal yang lebih utama dan darurat, seperti penanggulangan wabah covid - 19.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Wahab, Solichin, 2004 ; Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi ke dua ; Jakarta ; PT. Bumi Aksara.
- Abdurrahman, Fathoni ; Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia ; PT. Rineka Cipta ; Jakarta ; 2005.
- Alamsyah, Kamal ; Administrasi Publik dalam Perspektif teori dan Praktek ; Ceplas Fisip UNPAS ; Bandung ; 2003.
- Aries Djanuri ; Sistem Pemerintahan Desa ; Universitas Terbuka ; cetakan ke 9 ; Pondok Cabe ; 2018.
- Lijan Poltak Sinambela ; Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi ; Bumi Aksara ; Jakarta ; 2006.
- Nugroho, Riant ; Public Polticy, Edisi ke 5 ; PT. Elex Media Komputindo Gramedia ; Jakarta ; 2014.
- Sugiyono ; Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D ; Alfabetha ; Bandung ; 2017.