

Implementasi *e-Government* dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024

Implementation of e-Government in Administrative Services at the West Bandung Regency Village Community Empowerment Service in 2024

Atik Rochaeni¹, Noer Apptika Fujilestari², dan Tinda Irawaty³

^{1,2,3} Universitas Jenderal Achmad Yani
Jl. Terusan Jend. Sudirman, Kec. Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat, Indonesia
Telp. dan Fax. 022-6656190

(Diterima 28/8/24; Direvisi 15/10/24; Disetujui 14/11/24)

Abstract

This research aims to evaluate the implementation of E-government in administrative services at the West Bandung Regency Village Community Empowerment Service. Even though local governments have regulations that support the implementation of E-government, initial observation results show that implementation is still not optimal. The village community is still not familiar with E-government and the official website which is still under maintenance is the main obstacle. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and literature study. The research results show that the main obstacles to implementing E-government are the low connectivity and use of information technology, lack of competent human resources, and minimal budget allocation. As a result, people have difficulty accessing public services online.

Keywords: *e-government, public services, implementation.*

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi *E-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat. Meskipun pemerintah telah memiliki regulasi yang mendukung penerapan *E-government*, hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasinya masih belum optimal. Masyarakat desa masih belum familiar dengan *E-government* dan *website* resmi pemerintah. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Hasil studi menunjukkan bahwa kendala utama implementasi *E-government* adalah rendahnya koneksi dan pemanfaatan teknologi informasi, terbatasnya SDM yang kompeten, serta minimnya alokasi anggaran. Dibutuhkan komitmen pimpinan dan seluruh staf Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat untuk mengubah paradigma, meningkatkan kapasitas SDM, serta mengalokasikan anggaran untuk meningkatkan implementasi *E-government*.

² Email: noer.apptika@lecture.unjani.ac.id

Kata Kunci: *e-government*, pelayanan publik, implementasi.

1. PENDAHULUAN

Revolusi Industri Keempat telah mengubah pandangan terhadap layanan publik dengan memberikan prioritas pada layanan digital. Kemajuan teknologi dalam revolusi ini ditandai dengan penggunaan perangkat untuk mengumpulkan informasi dan memenuhi kebutuhan akses cepat terhadap layanan. Hal ini mendorong banyak pihak untuk meningkatkan kecakapan teknologi mereka. Transformasi ini turut memengaruhi pelayanan publik dan cara orang berinteraksi dengan teknologi. Khususnya, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat memengaruhi berbagai aspek masyarakat, termasuk fungsi pemerintahan. Gagasan *E-government* semakin banyak digunakan di era digital ini. *E-government* adalah penerapan TIK untuk melayani publik secara transparan dan memuaskan sekaligus memfasilitasi manajemen pemerintah yang efisien dan efektif. Sebagaimana diungkapkan Muliawaty & Hendryawan (2020) bahwa pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan dengan pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan domain tata kelola pemerintahan yang baik, seperti bisnis serta masyarakat, dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang efisien serta efektif.

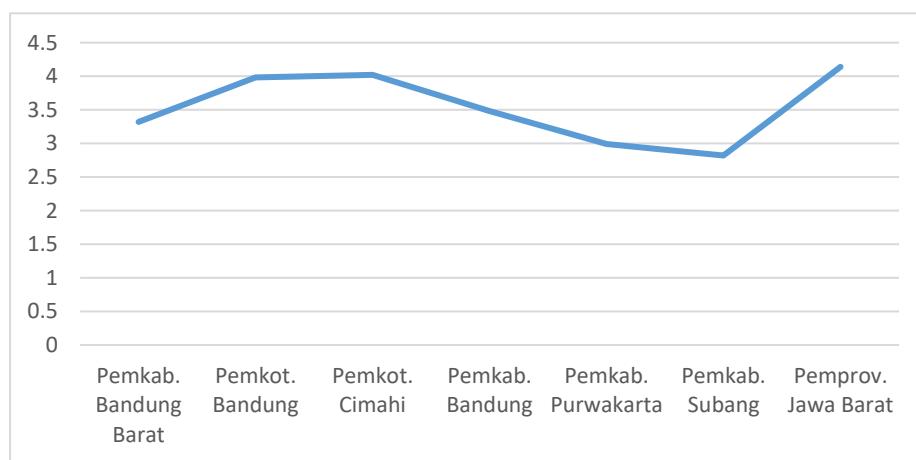
E-government, yang sering dikenal sebagai *Government to Citizen* (G2C), umumnya dipahami sebagai program komputer atau aplikasi internet yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik dan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*” (Indrajit, 2006). Maka dari itu *E-government* menggambarkan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk mengubah cara mereka berinteraksi dengan masyarakat, komunitas bisnis, serta pihak lain yang memiliki kepentingan. *E-government* memanfaatkan internet untuk menyediakan layanan publik serta menyelesaikan urusan pemerintahan dengan lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Keberadaan *E-government* dilatarbelakangi oleh beberapa faktor penting, seperti kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Masyarakat menginginkan akses informasi dan layanan pemerintahan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, perkembangan TIK yang pesat membuka peluang untuk menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. Teknologi seperti internet, *website*, dan aplikasi *mobile* dapat dimanfaatkan untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Penerapan *E-government* sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. *E-government* memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan data pemerintahan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Berbagai keunggulan tersebut menjadikan *E-government* merupakan keniscayaan bagi pemerintah di era digital. Indonesia merupakan salah satu negara yang berupaya keras untuk mengembangkan dan menerapkan inisiatif *E-government* secara efektif. Upaya tersebut juga terlihat dengan masuknya salah satu bentuk penerapan *e-government*, yaitu digitalisasi administrasi pemerintahan sebagai bagian dari fokus Reformasi Birokrasi Tematik tahun 2023 dan 2024 sebagaimana ditetapkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2020 – 2024 (Candra, dkk 2024).

Sejak munculnya era industri 4.0, Indonesia menghadapi tantangan dalam mewujudkan dan menerapkan *E-government*. Salah satu tantangannya adalah kurangnya regulasi yang berfungsi sebagai kerangka hukum. Saat ini, belum ada pedoman komprehensif yang mengatur penerapan *E-government*, dan kemajuan teknologi yang cepat dan tidak merata menimbulkan tantangan. Aktivitas sehari-hari masyarakat semakin terdigitalisasi, dengan inovasi teknologi yang diadopsi secara luas oleh sektor publik dan swasta (Wirawan, 2020). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyedia

layanan wajib mengelola sistem informasi, baik digital maupun non-digital. Sistem tersebut minimal harus memuat profil penyelenggara dan pelaksana layanan, standar layanan, informasi terkait layanan, mekanisme penyelesaian pengaduan, dan evaluasi kinerja. Di Indonesia, banyak kota/kabupaten telah memiliki mal pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah, dan sebagian besar pelayanan tersebut telah menggunakan teknologi digital di setiap sektor pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Komunikasi dan Informatika, serta Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah mengadopsi model *E-government* sebagai lembaga publik. Inisiatif dalam proses ini adalah pembuatan situs (*website*) untuk berbagai instansi pemerintah yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Informasi Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat juga memanfaatkan platform *E-government* untuk meningkatkan pelayanan publik.



Gambar 1. Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023

Sumber: Kepmen PAN RB Nomor 13 Tahun 2024.

Penerapan Teknologi Informasi berdampak besar pada kehidupan masyarakat untuk mencapai birokrasi berkelas dunia yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta meningkatkan kualitas layanan publik yang mudah, cepat, dan terjangkau, melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Hidayah & Almadani, 2022). Gambar 1 merupakan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023. Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2023 mendapatkan nilai 3,23. Capaian ini naik dari tahun 2022 yang mendapatkan nilai 2,65. Meskipun demikian, hasil di tahun 2023 masih berada di bawah Kabupaten Bandung dengan capaian 3,48, Kota Bandung dengan capaian 3,98, Kota Cimahi dengan capaian 4,02. Pencapaian Kabupaten Bandung Barat juga berada di bawah Provinsi Jawa Barat dengan nilai 4,14.

Sejalan dengan pencapaian SPBE Tahun 2023, berdasarkan hasil observasi awal bahwa penerapan *E-government* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pengenalan masyarakat desa terhadap *E-government* dalam pelayanan administrasi. Selain itu, *website* Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat masih dalam proses pemeliharaan (*maintenance*), sehingga tidak dapat digunakan secara optimal oleh

masyarakat untuk pelayanan administrasi. Akibatnya, masyarakat cenderung cenderung memilih untuk melaksanakan pelayanan secara fisik ketimbang digital.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan *E-government* pada pelayanan publik. Artikel ini akan mengulas implementasi *E-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1 Definisi *E-government*

Pemerintahan elektronik didefinisikan Anne Mozes sebagai pemakaian teknologi informasi yang mencakup penggunaan informasi dalam administrasi. Penggunaan informasi ini digunakan untuk mendukung interaksi dasar antara pemerintah dengan *stakeholder*, seperti *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Government* (G2G) (Sari & Winarno, 2015).

Dalam sudut pandang tata kelola pemerintahan, *E-government* didefinisikan sebagai transformasi proses dan struktur pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki sistem manajemen yang optimal, yang mencakup perbaikan kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah (Wicaksono, 2023). Hal ini menekankan perubahan paradigma dalam cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat, serta peran *E-government* dalam menciptakan tata kelola yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada hasil.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-government* adalah kumpulan konsep yang diterapkan di berbagai bidang publik, baik pada pemerintah pusat maupun daerah, yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, pemanfaatan *E-government* diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dan pelaku bisnis, serta hubungan instansi pemerintah dengan instansi pemerintah.

2.2 Tujuan *E-government*

Menurut Sari & Winarno (2015) tujuan pengembangan *E-government* di Indonesia, adalah:

1. Membangun jaringan transaksi informasi serta layanan publik dengan ukuran dan kualitas yang memadai untuk memenuhi permintaan masyarakat luas, dengan kemampuan untuk dapat diakses sepanjang waktu, kapan pun, serta ekonomis.
2. Membangun hubungan interaktif pada komunitas bisnis untuk mendorong pertumbuhan ekonomi domestik serta meningkatkan daya saing dalam perdagangan global serta adaptasi terhadap perubahan.
3. Membangun media komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menawarkan forum untuk diskusi publik agar masyarakat umum bisa memiliki suara dalam pembuatan kebijakan negara.
4. Penciptaan kerangka kerja serta prosedur manajemen yang terbuka dan efektif yang menyederhanakan layanan dan transaksi antara institusi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Tujuan dari *E-government* adalah memanfaatkan TIK untuk meningkatkan dan membangun jaringan transaksi informasi, hubungan interaktif bisnis, serta media komunikasi antar lembaga. *E-government* juga menciptakan kerangka kerja dan prosedur manajemen yang efisiensi dan transparan.

2.3 Model *E-government*

Model kematangan *E-government* menurut Concha (Indrayani, 2020) terbagi dalam 3 jenis, yaitu:

1. Model Pemerintah: model ini merupakan kerangka kerja yang dibuat oleh akademisi, konsultan, dan pemerintah untuk membantu institusi dalam menentukan dan meningkatkan tingkat kematangan *E-government*.
2. Model Pendekatan Holistik: model ini dimaksudkan untuk digunakan dalam inisiatif pengembangan layanan publik untuk membantu institusi dalam menentukan kemungkinan keberhasilan inisiatif *E-government*.
3. Model Evolusi Kematangan *E-government*: model ini berkonsentrasi pada pengembangan fase-fase yang berurutan dalam penggunaan *E-government*, seperti transisi dari penggunaan yang belum matang ke penggunaan yang lebih matang dan berkualitas lebih tinggi dari sudut pandang akademisi.

Model *E-government* merupakan perbandingan antara model yang satu dengan yang lainnya, setiap model memiliki tujuan yang berbeda seperti model pemerintah berfokus kepada meningkatkan kematangan *E-government*. Sedangkan model pendekatan holistik berfokus kepada pengembangan pelayanan publik. Model evolusi kematangan sebagai tahapan penyempurnaan pengembangan *E-government*.

2.4 Faktor Keberhasilan *E-government*

Menurut Yamin et al., (2024) ada beberapa faktor keberhasilan dalam pelaksanaan *E-government*, yaitu;

1. Kesiapan infrastruktur teknologi merupakan prasyarat penting untuk keberhasilan implementasi inisiatif *E-government*. Infrastruktur yang dikembangkan dengan baik dan berfungsi sangat penting untuk mendukung sistem digital yang diperlukan untuk efektivitas operasi *E-government*;
2. Komitmen pemerintah memainkan peran penting, dengan penekanan khusus pada dedikasi pemerintah daerah untuk tidak hanya mempromosikan tetapi juga secara ketat menegakkan peraturan *E-government* untuk memastikan adopsi dan kepatuhan yang meluas;
3. Partisipasi jaringan melibatkan keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung dan memanfaatkan layanan *E-government*. Partisipasi ini mencakup dari fase desain dan pelaksanaan hingga tahap penilaian dan evaluasi, sehingga meningkatkan efektivitas program secara keseluruhan;
4. Faktor kunci dalam keberhasilan *E-government* terletak pada pengembangan sumber daya manusia yang komprehensif. Hal ini memerlukan peningkatan keterampilan dan kompetensi pegawai pemerintah melalui pelatihan teknologi informasi dan pengembangan profesional berkelanjutan untuk mengoptimalkan kemampuan mereka dalam mengelola dan mengimplementasikan sistem *E-government* secara efektif.

Keberhasilan penerapan *E-government* dapat ditinjau dengan beberapa faktor, yaitu terkait kesiapan infrastruktur teknologi, komitmen pemerintah, partisipasi masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia. Sedangkan menurut Indrajit dalam (Ismanto Rice &

Handayani, 2010) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan tingkat kesiapan di instansi pemerintah dalam penerapan *E-government* adalah infrastruktur telekomunikasi, tingkatan jaringan dan adopsi teknologi informasi oleh pihak pemerintah, kesiapan sumber daya manusia, tersedianya dana serta anggaran, perangkat hukum, serta transformasi cara pandang.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini mencakup dua studi, yaitu “Peranan *E-government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)” yang ditulis oleh (Muliawaty & Hendryawan, 2020), dan (b) “Implementasi Kebijakan *E-government* dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kota Bandung” yang ditulis oleh (Kurniati et al., 2023). Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa *E-government* saat ini telah dianggap sebagai kebutuhan dan bukan pilihan bagi negara-negara yang ingin membangun badan pemerintahan yang efisien. Namun, terdapat hambatan seperti kelangkaan SDM yang berkeahlian di bidang teknologi informasi, alokasi anggaran yang minim, kelemahan perangkat hukum, dan lambatnya perubahan paradigma. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengenal atau tertarik untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia. Sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses informasi dan layanan publik secara *online*. Penelitian ini akan berbeda karena berfokus pada pengimplementasian *E-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2024, dengan menilai aspek-aspek seperti infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan dana, perangkat hukum dan perubahan paradigma.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam implementasi *E-government* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu pejabat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat dan masyarakat desa. Metode wawancara mendalam dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih kaya dan bermuansa, serta menggali pemahaman lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman subjek penelitian terkait penerapan *E-government*. Selain wawancara, observasi langsung juga dilakukan di lokasi penelitian guna mengamati secara langsung proses dan dinamika pelaksanaan *E-government*. Sebagai pelengkap, studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan landasan teori serta data sekunder yang relevan, sehingga analisis yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif. Kombinasi antara data primer (observasi serta wawancara) dan data sekunder (penelitian pustaka) ini diharapkan akan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai topik yang dikaji.

Dalam opini Sugiyono (2012), mengembangkan pendekatan untuk analisis data kualitatif yang melibatkan berbagai langkah sistematis, kemudian digunakan untuk memeriksa informasi yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan penelitian literatur. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis informasi dari reduksi, penyajian, serta verifikasi data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah gerakan reformasi 1998, pemerintah Indonesia mengadopsi paradigma yang menuntut pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah juga mendorong partisipasi rakyat dalam urusan negara. Perubahan ini menyebabkan munculnya istilah "*clean and good governance*" di Indonesia serta pengembangan masyarakat sipil yang saat ini berfokus pada era digital. Digitalisasi di sektor publik bertujuan untuk membuat pelayanan publik yang disediakan pemerintah menjadi lebih nyaman dan mudah diakses, sebuah konsep yang dikenal sebagai *E-government* (Wirawan, 2020)

Wirawan (2020), menjelaskan bahwa pemerintah telah membangun sistem teknologi informasi *E-government* untuk meningkatkan layanan publik dengan membuat data publik lebih mudah diakses. Pengembangan kebijakan dan inisiatif *E-government* menjadi sangat penting dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Pengembangan kebijakan tersebut juga dimaksudkan untuk memudahkan dan menciptakan kenyamanan bagi masyarakat serta pemerintahan itu sendiri.

Dalam membangun kebijakan publik yang baik tentunya dibutuhkan sistem layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah harus mempersiapkan sistem layanan ini serta memastikan masyarakat memahami cara mengaksesnya. Sistem layanan yang mudah diakses harus tersedia di seluruh daerah otonom dan diterapkan dalam tata kerja serta sistem managemen agar memperlancar pembangunan digitalisasi. Pemerintah harus memanfaatkan teknologi secara optimal demi keberlanjutan urusan negara dan kenyamanan masyarakat. Seperti melibatkan sektor bisnis serta mengembangkan sektor informasi dan telekomunikasi. Hal ini harus diiringi dengan peningkatan kapasitas SDM aparatur pemerintahan terkait literasi elektronik masyarakat.

Saat ini belum ada aturan yang secara komprehensif menjabarkan cara kerja *E-government* atau perkembangan teknologi yang tidak seimbang, cepat dan tidak dapat diubah. Kehidupan sehari-hari kita semakin terdigitalisasi. Namun, kesiapan sumber daya manusia sebagai peran utama masih kurang kompeten dan tidak memiliki kemauan untuk berinovasi, sehingga mempengaruhi perkembangan teknologi di Indonesia.

Menurut Indrajit dalam (Muliauwaty & Hendryawan, 2020), *E-government* juga dikenal sebagai *Government to Citizen* (G2C), dipahami sebagai program berbasis internet dan komputer untuk memperkuat pelayanan kepada warga negara serta koneksi dengan pemerintah. Selain itu, istilah *Government to Business* (G2B) adalah interaksi antara pemerintah dengan perusahaan. Sementara hubungan pemerintah daerah dengan entitas internasional sering disebut sebagai mitra *Government to Government* (G2G). "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Widel Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*".

Perkembangan teknologi informasi yang dinamis ini mendorong pemerintah untuk melaksanakan reformasi administrasi. Hal ini berdampak luas untuk organisasi bisnis (*profit-oriented*) maupun organisasi pemerintah (*non profit-oriented*). Sektor swasta merupakan pihak yang pertama kali berhasil mengadopsi ide ini dalam bentuk *e-commerce*, pemerintah saat ini menghadapi tantangan dalam mengimplementasikan manajemen elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini dikenal sebagai pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*).

Di era digital ini, Pemerintah Indonesia mengadopsi layanan berbasis paradigma *clean and good governance* untuk meningkatkan pelayanan publik melalui digitalisasi. *E-government* bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan negara dan meningkatkan kenyamanan interaksi publik dengan pemerintah

Dengan penerapan *E-government*, tujuan reformasi administrasi dapat dicapai. Reformasi administrasi adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

mempertimbangkan berbagai perubahan yang muncul dari pengaturan organisasi atau birokrasi pemerintah. Pemenuhan kebutuhan masyarakat juga tidak terlepas dari dampak kemajuan teknologi dan globalisasi.

Pelayanan publik terutama di bidang administrasi sangat membutuhkan *E-government* untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti yang diharapkan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMD) Kabupaten Bandung Barat (KBB). Optimalisasi *E-government* di instansi ini akan mempermudah akses masyarakat desa terhadap urusan mengenai dokumen-dokumen kependudukan dan membantu perangkat desa dalam melaksanakan tugas administrasi di era globalisasi.

Implementasi *E-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMD) Kabupaten Bandung Barat menghadapi berbagai tantangan. Peneliti akan mengulas tantangan tersebut dari perspektif infrastruktur telekomunikasi, tingkatan koneksi dan penggunaan teknologi informasi oleh pihak pemerintah, kesiapan sumber daya manusia, tersedianya dana serta anggaran, perangkat hukum, serta transformasi cara pandang.

4.1 Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi adalah struktur fisik yang mendukung komunikasi jarak jauh serta membentuk jaringan komunikasi yang telah terbentuk. Pada dasarnya, komunikasi pada kehidupan manusia melibatkan sekitar 70% waktu seseorang, baik secara implisit maupun eksplisit melalui bahasa verbal dan non-verbal. Karena keterbatasan ruang dan waktu, teknologi telekomunikasi diperlukan untuk interaksi jarak jauh. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi ini dibutuhkan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, seperti program *E-government*.

Pengembangan *E-government*, membutuhkan berbagai infrastruktur dan suprastruktur, seperti aturan pemerintah yang jelas, lembaga khusus, dan peraturan kerja sama dengan sektor swasta. Menurut Ahmad & Muchid (2022) terdapat beberapa masalah kompleks yang sering muncul terkait infrastruktur saat mengimplementasikan sistem *E-government* pada tata kelola pemerintahan, antara lain;

1. Kesenjangan digital yang menyebabkan ketersediaan infrastruktur TIK tidak merata, hal ini disebabkan karena kondisi geografis Indonesia sebagai daerah kepulauan.
2. Infrastruktur TIK terpusat di kota-kota besar, sementara di daerah terpencil, tenaga ahli sangat jarang, sehingga menghambat pengembangan infrastruktur di daerah.
3. Tidak ada standar baku yang ditetapkan untuk sistem pelayanan publik di Indonesia. Hal ini membuat lebih sulit untuk mengintegrasikan dokumentasi warga negara dan data demografi nasional.

Untuk meningkatkan tata kelola, maka dibutuhkan komitmen implementasi *E-government* secara berkelanjutan. Peningkatan *E-government* harus mengatasi masalah infrastruktur TIK yang tidak merata, terutama karena letak geografis Indonesia tersebar di banyak pulau. Ketidakmerataan infrastruktur akan menyebabkan kesenjangan dalam pengembangan *E-government*, yang berpotensi merugikan masyarakat yang tidak dapat mengakses sistem akibat kurangnya infrastruktur TIK. Keterbatasan tenaga ahli di wilayah dan tidak adanya standar baku sistem pelayanan publik memperburuk situasi ini. Masalah – masalah ini tentu menyulitkan integrasi dokumen warga negara serta data demografi nasional. Oleh karena itu, ketidakmerataan infrastruktur menjadi dampak besar dalam pengembangan tata kelola *E-government* menjadi lebih baik.

DPMD KBB telah mengambil langkah maju dalam mewujudkan sistem pemerintahan digital (*E-government*). Ketersediaan infrastruktur telekomunikasi yang memadai, mencakup

perangkat keras seperti komputer dan jaringan internet yang relatif stabil dan canggih, menjadi pondasi penting dalam mendukung kelancaran implementasi *E-government* dan pencapaian target atau prioritas yang telah ditetapkan. Otomatisasi proses kerja melalui *E-government* meminimalisir waktu dan sumber daya yang diperlukan, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi DPMD KBB.

Meskipun infrastruktur telekomunikasi yang mumpuni di DPMD KBB telah mendukung kelancaran implementasi *E-government*, masih terdapat kendala yang perlu diatasi untuk memaksimalkan pelayanan publik. Hal ini menjadi tantangan penting yang perlu ditangani agar *E-government* di DPMD KBB dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

4.2 Tingkat Konektivitas dan Penggunaan Teknologi Informasi

Meskipun DPMD KBB telah memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, penerapan *E-government* dalam pelayanan administrasi masih terhambat. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ajat, yang menyatakan bahwa "DPMD KBB pernah memiliki website, namun sudah tidak aktif sejak 2022. Sehingga saat ini, pelayanan publik hanya memanfaatkan aplikasi yang sudah ada, sesuai dengan urusan wajib yang diselenggarakan berdasarkan kewenangan dari Kemendagri".

Keberadaan *website* pemerintah dapat menjadi sarana penyampaian informasi kepada masyarakat luas. *Website* juga akan meningkatkan akuntabilitas kinerja DPMD KBB. Melalui *website* tersebut, DPMD KBB dapat menyatukan berbagai aplikasi dan inovasi yang dimiliki. Sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi yang telah disentralkan pada *website*.

Berdasarkan penelusuran peneliti, ada beberapa hambatan yang ditemui DPMD KBB dalam menerapkan *E-government* yakni kurangnya staf ahli teknologi informasi, baik ASN maupun non-ASN. Ketiadaan tenaga ahli ini berdampak pada kemampuan DPMD KBB dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Tanpa dukungan dari profesional yang berpengalaman, pengembangan sistem *E-government* menjadi terhambat. Kondisi juga akan menyebabkan implementasi teknologi menjadi tidak efektif. Selain itu, DPMD KBB belum memiliki alokasi anggaran khusus untuk pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur *E-government*. Tanpa anggaran yang memadai, DPMD KBB akan kesulitan untuk meningkatkan dan memelihara sistem yang ada, perangkat keras, dan perangkat lunak yang diperlukan. Hal ini juga berimplikasi pada kemampuan DPMD KBB untuk melakukan pembaruan dan penyesuaian sistem sesuai kebutuhan pelayanan publik yang terus berkembang.

Faktor lain adalah kesiapan infrastruktur dan keterampilan staf dalam menggunakan platform *E-government* juga belum optimal. Banyak staf yang belum terlatih dalam menggunakan teknologi terkini, yang menyebabkan mereka kesulitan dalam menjalankan tugas yang berhubungan dengan *E-government*. Gap kompetensi ini menghambat efisiensi operasional dan mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas penerapan *E-government*, DPMD KBB perlu melakukan upaya nyata dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memperkuat dukungan infrastruktur yang ada.

Selain melalui situs web resmi, pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah juga terlihat pada penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Salah satu contohnya adalah penggunaan platform Instagram dengan nama pengguna @dpmdbandungbarat.



Gambar 2. Instagram Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat
Sumber: Instagram DPMD Kabupaten Bandung Barat, 2024.

Pada Gambar 2, akun instagram DPMD KBB mempunyai jumlah pengikut 1.667 akun dan 285 postingan. Akun media sosial yang ada saat ini masih belum optimal dalam penggunaannya. Selain kurang menarik, postingan terakhir diunggah pada bulan April Tahun 2024, yang berarti tidak ada kegiatan yang dapat diketahui masyarakat pada bulan Mei. Hal ini sejalan dengan pendapat Richardus Eko Indrajit (Avianto & Amelia, 2021) tentang tingkat jaringan dan penerapan TI bahwa “dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *E-government* maka peningkatan dan pengembangan perlu dilakukan”. Jaringan dan kemudahan akses merupakan hal penting dalam penerapan *E-government* karena dapat menjadi salah satu faktor efektifitas dari suatu sistem teknologi informasi. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi terhadap pelayanan publik, di mana masyarakat kesulitan mengakses informasi dan layanan administrasi secara *online*. Hal ini menyebabkan masyarakat membutuhkan waktu lama dalam mengakses pelayanan administrasi.

Keterbukaan informasi terkait pelayanan publik juga masih terbatas. Pemanfaatan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari menunjukkan sejauh mana kesiapan dalam menerapkan konsep *E-government*. Peningkatan kualitas SDM sangat penting agar akun media sosial tampil lebih menarik, dengan konten yang konsisten dan relevan, serta mampu menjangkau audiens yang lebih luas. SDM yang terlatih tidak hanya akan memperbaiki estetika dan daya tarik visual, tetapi juga akan menghasilkan strategi konten yang menarik, informatif, dan tepat sasaran. Hal ini berpotensi meningkatkan interaksi dengan pengikut serta memperluas jangkauan informasi, sehingga keberadaan akun media sosial menjadi lebih efektif dalam menyampaikan program dan pelayanan yang ada.

Kesiapan ini biasanya dimiliki oleh SDM yang memiliki tingkat kreativitas tinggi dan berusia muda. Estetika media sosial untuk menarik perhatian pengikut, sementara konten yang disajikan harus memotivasi masyarakat yang lebih tua untuk memahami *e-government*

yang sedang diterapkan oleh pemerintah. Dibutuhkan tenaga ahli untuk membangun sistem ini, dan perlu memperbanyak tenaga ahli agar penerapan *E-government* dapat menyeluruh ke setiap daerah otonom, sehingga lebih mempermudah dan mempercepat proses tersebut.

4.3 Kesiapan Sumber Daya Manusia Aparatur

E-government tidak hanya melibatkan teknologi, namun juga melibatkan orang-orang yang bertanggung jawab terhadapnya. Komponen utama dalam berhasilnya penerapan *E-government* adalah sumber daya manusia (SDM). Ismanto Rice & Handayani (2010), menyatakan bahwa efektivitas implementasi *E-government* sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan pengetahuan SDM. Oleh karena itu, pengembangan kemampuan SDM khususnya aparatur pemerintah sangat penting dalam mewujudkan digitalisasi.

Sebagai pengembang, pengelola, dan pengguna konsep digital, pegawai pemerintah memainkan peran krusial. Oleh karenanya, peningkatan keahlian SDM dibutuhkan dengan menerapkan perencanaan yang matang. Untuk meningkatkan kapasitas, kebutuhan dan prioritas harus didefinisikan secara jelas dalam kerangka kerja digitalisasi. Perencanaan yang komprehensif diperlukan untuk mengembangkan kapasitas SDM secara optimal.

Berdasarkan fakta di lapangan, DPMD KBB menghadapi tantangan dalam penerapan *E-government* karena keterbatasan SDM. Dengan personel yang terdiri dari PNS dan non-PNS, DPMD KBB belum memiliki tenaga ahli khusus di bidang teknologi informasi (TI) untuk mendukung layanan elektronik. Hal ini berdampak pada kinerja DPMD KBB dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Ketua Bidang di DPMD KBB, Bapak Ajat menyatakan keprihatinan atas kekurangan SDM ahli TI. Beliau mengungkapkan bahwa usulan untuk menambah formasi tenaga ahli TI telah diajukan, namun belum ada tanggapan.

Kekurangan SDM ahli TI di DPMD KBB menghambat dan penerapan *E-government*, yang menyebabkan ineffisiensi dan ketidakefektifan dalam layanan. Pelatihan TI secara bertahap diperlukan untuk meningkatkan kemampuan SDM di DPMD KBB. Transformasi digital adalah proses kompleks dan berkelanjutan, sehingga pelatihan bertahap, mulai dari pengetahuan dasar hingga konsep digitalisasi yang lebih canggih sangat diperlukan. Pendekatan bertahap ini memungkinkan pegawai untuk mengadopsi keterampilan baru dan mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Kerja sama dan kemitraan antara sektor publik, sektor komersial, dan lembaga pendidikan dapat meningkatkan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di DPMD KBB. Kolaborasi lintas *stakeholder* akan menyatukan pengetahuan, sumber daya, dan pengalaman mereka untuk memajukan pengetahuan dan kemahiran mereka di bidang digitalisasi. Hasil *output* pada peningkatan program pelatihan literasi di bidang TI, kompetensi dan pelatihan pegawai bertujuan meningkatkan keahlian karyawan, yang dilakukan secara terorganisir dan dinilai secara progresif serta berkelanjutan.

4.4 Ketersediaan Dana dan Anggaran

Penerapan *E-government* merupakan kebutuhan penting bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Aspek pendanaan memegang peranan penting dalam pelaksanaan inisiatif *E-government*, karena alokasi dana sangat memengaruhi efektivitas pelaksanaan kegiatan tersebut. Pengembangan jaringan komunikasi yang komprehensif melibatkan sumber daya keuangan yang besar. Anggaran yang dibutuhkan tidak hanya untuk membangun jaringan dan sistem informasi, tetapi juga untuk perekrutan personel dan pengadaan peralatan.

DPMD KBB sebagai pusat pemberdayaan masyarakat setempat, belum memprioritaskan pembangunan sistem *E-government*. Hal ini terlihat dari tidak adanya alokasi khusus untuk layanan berbasis elektronik dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tahun 2024. Tidak dicantumkannya pos anggaran ini menunjukkan bahwa DPMD KBB menempatkan *E-government* sebagai prioritas. Sumber pendanaan untuk pelaksanaan *E-government* perlu dikaji ulang, termasuk potensi pemanfaatan dana APBD atau pengajuan pinjaman pemerintah pusat

Kurangnya prioritas terhadap *E-government* di DPMD KBB menimbulkan kekhawatiran, seperti lambatnya implementasi *E-government*, ketidakmampuan dalam mengoptimalkan *platform E-government*, dan terhambatnya pelayanan publik. Khusaini dalam (Daempal et al., 2022) menjelaskan bahwa "kurangnya integrasi dan konsistensi pencatatan dapat memengaruhi berbagai aspek. Salah satu akibatnya adalah stagnasi dalam pencapaian tujuan dan prioritas pembangunan daerah, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi lembaga. Mengingat potensinya untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan dan pelayanan publik, optimalisasi perencanaan anggaran sangat penting untuk keberhasilan implementasi *E-government*".

Kondisi ini dapat berdampak serius pada upaya pemberdayaan masyarakat desa dan menghambat pencapaian tujuan pembangunan desa di Kabupaten Bandung Barat. Maka dari itu, perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap strategi dan *roadmap E-government* di DPMD KBB dan melibatkan berbagai pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan.

4.5 Perangkat Hukum

Gagasan *E-government* harus dilindungi oleh hukum atau peraturan yang relevan karena berkaitan dengan pembuatan serta pembagian data dan informasi antar pihak, hak cipta intelektual, serta permasalahan keamanan data dan informasi. Hal ini sejalan dengan Budhijanto (2022) yang menyatakan bahwa "pendekatan *E-government Law* sebagai Instrumen Pelindungan Data Virtual yang membahas dan mendiskusikan Pelindungan Informasi dan Privasi dalam Konstruksi Konstitusi dan Legislasi; Pelindungan Data Virtual dalam Konstruksi Regulasi Sistem dan Transaksi Elektronik; dan Pelindungan Data Virtual dalam Konstruksi Regulasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik".

Pemerintah membutuhkan perangkat hukum yang kuat untuk memastikan pengembangan kerangka kerja *E-government* yang optimal. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang yang mengatur tentang kemajuan tata kelola pemerintahan berbasis digital dalam kerangka pemerintahan daerah, menjadi pedoman pengadaan *E-government* pada DPMD Kabupaten Bandung Barat. Meskipun regulasi tersebut telah ditetapkan, namun ketiadaan pelayanan publik berbasis elektronik di DPMD KBB menunjukkan bahwa peraturan ini masih dianggap sebagai formalitas. Pengawasan terhadap implementasi kebijakan di Kabupaten Bandung Barat belum diterapkan secara optimal. Hal ini menjadi kendala dalam penerapan *E-government* di DPMD KBB, terutama dalam pelayanan administrasi.

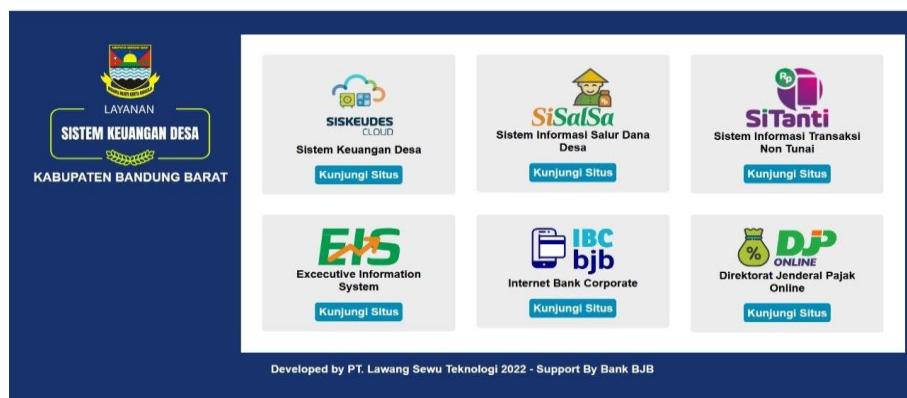
4.6 Perubahan Paradigma

Adopsi *E-government* pada dasarnya merupakan upaya manajemen perubahan yang membutuhkan kesiapan dalam mengubah perspektif dan pola berpikir. Pergeseran paradigma ini dapat membuat orang lebih sadar terhadap lingkungan mereka dan termotivasi untuk mengubah rutinitas, sikap, perilaku, dan cara kerja sehari-hari. Dengan kata lain bahwa pemerintah tidak siap untuk mempraktekkan konsep *E-government* jika para

pejabat dan stafnya tidak mau beradaptasi (Ismanto Rice & Handayani, 2010). DPMD KBB, sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam pemberdayaan masyarakat desa, masih terjebak dalam paradigma *E-government* sebagai fasilitator. Hal ini terlihat dari ketidakhadiran layanan berbasis elektronik yang mandiri dan ketergantungan pada aplikasi-aplikasi yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Salah satu aplikasi tersebut adalah Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Kabupaten Bandung Barat. SISKEUDES merupakan perangkat lunak yang dibuat untuk membantu pemerintah desa didalam pengelolaan anggaran desa secara transparan, akuntabel, dan efektif. Meskipun demikian, aplikasi tersebut tidak bisa di akses oleh kami baik melalui gawai maupun laptop sehingga kami tidak bisa lebih lanjut untuk meneliti lebih dalam terkait SISKEUDES KBB ini.

Gambar 3 merupakan tampilan dari Sistem Keuangan Daerah. Sistem informasi ini mempunyai beberapa fitur yang dapat mempermudah pengelolaan transaksi keuangan. Kabupaten Bandung Barat telah menggunakan SISKEUDES, namun aplikasi ini hanya dapat diakses oleh kalangan internal saja.



Gambar 3. Sistem Keuangan Daerah (SISKEUDES)
Sumber: Situs Online DPMD Kabupaten Bandung Barat, 2024.

5. PENUTUP

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep *E-government* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMD) Kabupaten Bandung Barat masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun infrastruktur telekomunikasi telah memadai, kendala utama terletak pada tingkat konektivitas dan pemanfaatan teknologi informasi, terutama dalam hal pelayanan administrasi. Kurangnya SDM tenaga ahli di bidang teknologi informasi, minimnya alokasi anggaran khusus untuk *E-government*, kelemahan perangkat hukum, serta perubahan paradigma menjadi hambatan signifikan. Akibatnya, masyarakat kesulitan mengakses informasi dan layanan publik secara *online*. Oleh karenanya dibutuhkan komitmen dari pimpinan serta seluruh staf DPMD KBB dalam mengubah paradigma, meningkatkan kapasitas SDM, dan mengalokasikan anggaran yang memadai. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala dan penguatan regulasi untuk memastikan keberhasilan implementasi *E-gov* dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. H., & Muchid. (2022). Pelaksanaan *E-Goverment* Pada Aplikasi sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) di Kota Jambi Tahun 2018-2019. *Kajian Politik-Pemerintahan*, 27(2), 1-14.
- Avianto, B. N., & Amelia, N. (2021). Penerapan *E-goverment* Melalui Sistem Informasi Pengendalian Tagihan (Sintag) di Sekretariat Jenderal MPR RI. *International Journal of Social and Public Administration*, 1(1), 1-12.
- Budhijanto, D. (2022). *E-government Law and Regulations: sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia* (1st ed.). LOGOZ PUBLISHING.
- Daempal, A. V., Saerang, I. S., & Untu, V. N. (2022). Optimalisasi *Good Governance* dalam Meningkatkan Pengelolaan Anggaran Dana Desa Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Desa Boloak). *Jurnal EMBA*, 10(4), 1751-1760.
- Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis Tingkat Kematanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680>
- Indrayani, E. (2020). *E-government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (1st ed.). LPP Balai Insan Cendekia.
- Ismanto Rice, & Handayani. (2010). *Pengaruh Penerapan E-government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Biro Perencanaan Kementerian Hukum Dan Ham RI*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Kurniati, P. S., Gislawati, R. T., Safitri, N. F., & Lutpi, A. J. (2023). Implementasi Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bandung. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4).
- Muliawaty, & Hendryawan. (2020). Peranan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 102.
- Nugroho, Candra S., Marifa Ayu K., & Toni Syarif. 2024. Membuka Kunci Penurunan Stunting Melalui Reformasi Birokrasi di Kabupaten Ciamis. *Policy Brief*. <https://bandung.lan.go.id/index.php?r=post/read&id=1089>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2015). Implementasi *E-government* System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *JEAM*, 11(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* . ALFABETA.
- Wirawan, V. (2020a). Penerapan *E-government* dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia . *Jurnal Penegak Hukum Dan Keadilan*, 1(1).
- Yamin, Sakawati, Haerul, & Rifdan. (2024). Analisis Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PUblik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politic (JGP)*, 4(1), 55-56.