



**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DI KANTOR DESA KEDUNGASRI KECAMATAN TEGALDLIMO
KABUPATEN BANYUWANGI)**

*Implementation Of E-Government In Public Services
(Study At The Kedungasri Village Office, Tegaldlimo District, Banyuwangi
Regency)*

M. Alfin Ardhani¹, Dimas Imaniar,² Andhika Wahyudiono³

^{1,2,3}Universtas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Email: alvinardani64@gmail.com

Abstract

One information technology that has a big influence on human life, especially in Indonesia, is the application of electronic government (e-government). E-government aims to achieve transparency in public services by integrating electronic systems for managing and processing documents and information. Bureaucratic reform often stems from poor public service quality, leading governments to introduce e-government solutions for enhancing public services to meet public expectations. So, the researcher will highlight the core issue of the study, which is the suboptimal execution of e-government in public services to align with public expectations. This study employs a descriptive research method utilizing a qualitative approach. The selection of this approach is driven by the objective of comprehending and detailing the deployment of e-government in public services within Kedungasri Village, Tegaldlimo District, Banyuwangi Regency, along with the challenges it faces. The implementation of e-government in Kedungasri Village, Tegaldlimo, Banyuwangi is quite good and smooth. This can be seen from a beneficial perspective for society. Key elements for successful e-government implementation include a smooth system and smooth network, making it easier to access the existing e-government system. The inhibiting factor in implementing e-government is many Kedungasri society are technologically illiterate and do not have cellphones. By introducing e-government in Kedungasri Village, there is an expectation for increased awareness and education on utilizing information and communication technology so that its implementation can run even better. It is hoped that all village officials will maximize their efforts to support the community and participate in training with more focus so that they can better serve the community.

Keywords: *Implementation, E-government, Public Services*

Abstrak

Salah satu teknologi informasi yang memiliki dampak besar pada kehidupan manusia, terutama di Indonesia yakni pengimplementasian *electronic government (e-government)*. *E-government* bertujuan untuk memastikan keselarasan dalam pengelolaan serta pengolahan data dan informasi elektronik guna meningkatkan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal yang menjadi dasar Reformasi Birokrasi salah satunya yaitu mutu layanan publik yang masih kurang baik, sehingga pemerintah menerapkan *e-government* untuk memenuhi harapan publik. Maka, peneliti mengemukakan masalah yang menjadi fokus penelitian yaitu kurang maksimalnya implementasi *e-government* dalam memberikan layanan publik untuk memenuhi harapan publik. Studi ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi serta mengidentifikasi hambatan-hambatannya. *E-government* telah diterapkan secara efektif dan lancar di Desa Kedungasri, Tegaldlimo, Banyuwangi, yang terbukti dengan manfaat yang

dirasakan oleh masyarakat setempat. Faktor pendukung pada pelaksanaan *e-government* yaitu sistem yang lancar dan jaringan lancar sehingga memudahkan akses untuk menggunakan sistem *e-government* yang ada. Faktor penghambat pada pelaksanaan *e-government* masyarakat Desa Kedungasri masih banyak yang gagap teknologi dan tidak memiliki handphone. Dalam pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri, diharapkan lebih memperbanyak sosialisasi tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi agar implementasi *e-government* di Desa Kedungasri berjalan lebih baik lagi. Diharapkan seluruh perangkat desa lebih memaksimalkan lagi untuk melayani masyarakat serta mengikuti pelatihan-pelatihan dengan lebih fokus agar dapat lebih baik lagi melayani masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, *E-government*, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pada hahikatnya, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada publik sebagai fungsi utamanya, selain harus menjalankan peran dalam pembangunan dan perlindungan masyarakat. Peningkatan sistem dalam melakukan pelayanan publik yang lebih efektif sangat penting dalam melaksanakan tugas pemerintah daerah. Usaha untuk meningkatkan mutu layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi setiap daerah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 mengenai pemerintah daerah, yang memberikan wewenang kepada provinsi untuk mengurus urusan pemerintahannya sendiri dan diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Moenir (Sugiarto, 2016) mengemukakan, pelayanan publik mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok berdasarkan pertimbangan aspek materi melalui suatu rangkaian sistem, prosedur, dan teknik khusus dengan tujuan memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan hak yang dimilikinya. Pemberian layanan publik oleh aparat pemerintah pada masyarakat ialah hasil dari peran aparat negara sebagai pelayan bagi warga masyarakat.

Selama ini, berbagai usaha telah dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, termasuk melalui penerapan konsep pelayanan terbaik, pelayanan langsung dalam bentuk elektronik (*e-government*), dan pelayanan terintegrasi dalam satu titik akses. Salah satu model yang sudah diimplementasikan pemerintah yakni *e-government*, kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* merupakan suatu sistem pemerintahan yang mengandalkan teknologi digital sebagai landasan utamanya. Dalam sistem ini, semua tugas administratif, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan, kontrol sumber daya organisasi, keuangan, pajak, serta manajemen karyawan disatukan dalam satu platform yang terintegrasi. *E-Government* ialah inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga memberikan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi yang lebih baik dalam layanan publik. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah usaha untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menghadirkan layanan publik yang lebih optimal.

Kemajuan yang pesat dalam TIK telah memungkinkan akses yang cepat dan efisien untuk mendapatkan serta berbagi informasi. Hal ini memungkinkan individu untuk meneliti dan mengakses sumber informasi yang diperlukan dengan mudah, di mana pun dan kapan pun. Internet menjadi sarana utama dalam memfasilitasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, memudahkan segala aktivitas terkait



perolehan dan pertukaran informasi yang akurat. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 pasal 1 ayat 2 teknologi merupakan hasil dari penerapan pengetahuan lintas disiplin ilmu untuk menciptakan metode, proses, atau produk yang memberikan nilai bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan, meningkatkan kualitas hidup, dan memastikan kelangsungan kehidupan.

Salah satu teknologi informasi yang memiliki dampak besar dalam kehidupan manusia, terutama di Indonesia, adalah penggunaan *e-government*. Konsep *e-government* mencakup penyampaian informasi dan pelayanan kepada individu, perusahaan, atau instansi pemerintah lainnya oleh pemerintah pusat atau daerah melalui internet atau platform digital (Shafira & Kurniaswi, 2021). *E-government* merujuk pada layanan online yang disediakan oleh pemerintah setempat, regional, dan nasional. Ini mencakup pemanfaatan TIK guna meningkatkan kinerja, keefektifan, transparansi, dan akuntabilitas institusi pemerintah. Menurut Ramadian, Khairina dan Aziz (2017) Pengembangan *e-government* ialah langkah untuk memajukan administrasi pemerintah dengan menggunakan teknologi elektronik guna meningkatkan layanan publik dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini memungkinkan penyampaian informasi kepada masyarakat secara online dengan mudah diakses.

E-government harus diterapkan sesuai peraturan yang berlaku. Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 mengamanatkan kepada badan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk fokus pada penyediaan layanan pemerintah secara daring di Indonesia. Dalam Inpres tersebut, setiap kepala daerah dan eksekutif lokal memiliki tanggung jawab untuk merancang langkah-langkah yang diperlukan guna mewujudkan *e-government* di lingkungan mereka. Pemerintah mendorong agar pemerintah daerah mengadopsi sistem *e-government* sesuai dengan arahan Direktur Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri, Soemarsono. Ia menegaskan perlunya transisi dari metode konvensional dalam mengelola otonomi daerah menjadi penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Belum semua daerah memanfaatkan *e-government*, oleh karena itu Kemendagri mendorong program *Smart City* atau Kota Pintar untuk merangsang pengembangan layanan publik melalui *e-government* (Kompas, 2017).

Dalam hal ini *E-government* perlu mempertimbangkan beragam faktor yang diyakini penting oleh masyarakat agar pengembangan layanan *e-government* dapat ditingkatkan secara signifikan. Oleh karena itu, keakuratan data yang disampaikan sangat krusial, yang berarti bahwa informasi tersebut harus bebas dari kesalahan dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Selain itu, aspek keberadaan waktu juga harus dipertimbangkan dalam penyediaan informasi atau data; adanya keterlambatan dapat mengakibatkan dampak negatif yang serius, menyebabkan ketidakpuasan masyarakat akibat menunggu yang terlalu lama. Hal ini merupakan tantangan yang harus diatasi secara efektif agar *e-government* dapat berfungsi secara optimal bagi kepentingan bersama. Dengan kemajuan masyarakat yang terus berkembang, Pemkab Banyuwangi menerapkan *e-government* sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publiknya. Salah satu bentuk Kabupaten Banyuwangi menggunakan *e-government* yaitu Banyuwangi sudah menerapkan Smart Kampung di desa- desa yang ada di Banyuwangi. Smart kampung ialah sebuah inisiatif pengembangan desa yang menyelaraskan penggunaan TIK dengan kegiatan ekonomi yang menghasilkan, inovatif, peningkatan pendidikan dan kesehatan, layanan masyarakat, serta usaha untuk mengurangi kemiskinan.

Berawal dari perubahan birokrasi di Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi, maka perangkat desa juga menerapkan *e-government* dalam



pelayanan publik beberapa contohnya yaitu tanda tangan elektronik dan pengurusan surat-surat yang diperlukan masyarakat. Surat-surat yang dilayani pemerintah desa termasuk surat kelakuan baik, surat pindah, surat keterangan usaha, surat usaha mikro dan keterangan miskin. Dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul “IMPLEMENTASI E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (studi di Kantor Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan implementasi e-government dalam pelayanan masyarakat di Desa Kedungasri, Tegaldlimo, Banyuwangi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam dan memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana e-government diterapkan serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut. Selain itu, penelitian juga ingin mengeksplorasi langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul dalam pelayanan berbasis digital tersebut.

Penelitian deskriptif adalah jenis studi yang lebih berkaitan dengan kualitatif, di mana rumusan masalah deskriptif digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam menggali atau menggambarkan secara menyeluruh, komprehensif, dan mendalam situasi sosial yang akan diteliti (Sugiyono, 2014:7). Denzim dan Licoln dalam Moleong (2013:5) mengemukakan, penelitian kualitatif ialah jenis studi yang mengandalkan pada konteks alami dengan tujuan untuk menginterpretasikan fenomena yang sedang diamati, melibatkan beragam metode yang tersedia. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengidentifikasi gejala yang ada di lapangan dengan tujuan mengumpulkan fakta, serta menemukan keterkaitan antara gejala-gejala tersebut untuk selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan Nawawi dalam (Pramudya E.W, 2019: 45).

HASIL DAN PEMBAHASAN

George C. Edwards III mengemukakan suatu pendekatan dalam menganalisis pelaksanaan kebijakan yang dimulai dari konsep abstrak dan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. George C. Edwards III mengemukakan ada 4 variabel kebijakan publik, yakni komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Ke empat faktor ini harus dilakukan secara bersamaan karena saling terkait satu sama lain secara erat.

Komunikasi (communications)

Efektivitas implementasi akan tercapai ketika orang-orang yang bertanggung jawab memahami dengan jelas ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan yang harus dicapai. Oleh karena itu, penting untuk menyampaikan secara tepat dan komprehensif mengenai ukuran dan tujuan kebijakan kepada para pelaksana agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik. Diperlukan komunikasi yang jelas mengenai konsistensi dan keseragaman dalam ukuran dasar dan tujuan agar pelaksana kebijakan memahami dengan tepat mengenai ukuran dan tujuan yang harus dicapai. Komunikasi di dalam struktur organisasi ialah suatu proses yang sangat kompleks dan sulit. Seseorang dapat mengendalikan informasi tersebut hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya lebih luas. Selain itu, berbagai sumber informasi yang berbeda juga dapat menghasilkan interpretasi yang beragam. Jika implementasi ingin berhasil, orang yang bertanggung jawab menjalankannya harus memastikan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melakukannya. Selain itu, implementasi kebijakan juga

harus didukung serta dipahami dengan baik oleh seluruh anggota tim, serta harus jelas dan tepat dalam menjelaskan tujuan serta maksud kebijakan tersebut.

Birokrasi di tingkat desa dan kecamatan berperan sebagai sektor utama dalam memberikan layanan administrasi yang berpengaruh besar bagi masyarakat. Meskipun upaya implementasi layanan tersebut dilakukan secara langsung di lapangan, seringkali timbul keluhan dari masyarakat dan pihak administrasi. Sebagaimana penyelenggara publik, Sebagai penyelenggara publik, bagian dasar administrasi memegang peran krusial dalam pengaturan tatanan administrasi pemerintahan dan kependudukan, terutama dalam menangani segala hal yang berkaitan langsung dengan masyarakat, diantaranya KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Pindah, serta berbagai jenis izin dan dokumen lainnya.

Di Desa Kedungasri pelaksanaan *e-government* mencakup beberapa program layanan seperti: Pelayanan Kependudukan, Pengelolaan Keuangan Desa, Kepegawaian, Publikasi Produk Hukum Desa, Profil Wilayah, S.Das (Kemenkes), Tanda Tangan Elektronik (BSRE), Pencairan Anggaran Desa, IKD, Smart Kampung, Sertifikat Digital (ATR BPN), Website Desa. Ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Desa Kedungasri yaitu Bapak Sunaryo:

”Disini (Desa Kedungasri) telah memberikan layanan kepada masyarakat sekitar. Layanannya bermacam-macam ada Pelayanan Kependudukan dari Kemendagri, Pengelolaan Keuangan Desa dari Kemenkeu, Kepegawaian dari Pemkab, Publikasi Produk Hukum Desa juga dari Pemkab, Profil Wilayah dari Kemendagri, S.Das (Kemenkes), Tanda Tangan Elektronik (BSRE), Pencairan Anggaran Desa ini dari Pemkab, IKD, Smart Kampung dari Pemkab, Sertifikat Digital (ATR BPN), Website Desa.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan di Desa Kedungasri sudah lancar meskipun terdapat beberapa kendala. Karena dalam pelaksanaannya staf desa sudah mahir dalam penggunaan teknologi dan melaksanakan tugasnya, sedangkan kendalanya datang dari masyarakat yang gagap teknologi dan tidak sedikit masyarakat kedungasri yang belum membunyai gadget. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Desa Kedungasri yaitu Bapak Sunaryo, sebagai berikut:

“Pelaksanaan *e-government* disini (Desa Kedungasri) sudah lancar karena staf disini sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, karena mereka semua sudah mengikuti pelatihan-pelatihan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tapi semua itu masih ada kendala yang datang dari masyarakat. Masyarakat masih banyak yang gaptek apalagi yang sudah tua-tua, juga masih banyak yang tidak mempunyai handphone.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Sumberdaya (resources)

Komponen sumberdaya mencakup jumlah personel, kemampuan tenaga pelaksana, informasi yang diperlukan dan memadai untuk menerapkan kebijakan serta memenuhi sumber daya terkait dalam menjalankan program, keberadaan wewenang yang memastikan program dapat diarahkan sesuai dengan yang diharapkan, dan tersedianya sarana pendukung yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan program seperti dana dan infrastruktur.

Ketika SDM terbatas dalam hal jumlah dan kualifikasi, maka pelaksanaan program menjadi terhambat karena keterbatasan dalam melakukan pengawasan secara efektif. Jika terjadi keterbatasan jumlah staf yang menjalankan kebijakan, solusi yang dapat diambil adalah meningkatkan kemampuan dan ketrampilan para pelaksana untuk

menjalankan program tersebut.

Pelaksanaan *e-government* untuk melayani masyarakat di desa Kedungasri selama tahun 2023-2024 sudah tepat sasaran karena pegawai Desa Kedungasri sudah mengetahui dan mampu melaksanakan tugasnya sesuai tupoksinya. Hal ini dikarenakan seluruh pegawai desa selalu mengikuti berbagai pelatihan yang disediakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Seperti yang disampaikan Kepala Desa Kedungasri yaitu Bapak Sunaryo:

“Mulai tahun kemarin (2023) sampai saat ini pelaksanaan *e-government* sudah tepat sasaran karena seperti yang saya sampaikan tadi, disini staf desa selalu mengikuti segala bentuk pelatihan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sehingga mereka menjalankan tugasnya dengan baik.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri ini memberikan manfaat kepada masyarakat desa dalam pengurusan surat-surat seperti memudahkan masyarakat desa untuk mengurus dokumen penting yaitu KTP, KK, Surat Pindah Tugas, dan lain-lain. Dengan menggunakan sistem daring, biaya dapat dikurangi sambil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memantau kinerja pemerintah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Desa Kedungasri yaitu Bapak Sunaryo, sebagai berikut :

“Adanya *e-government* ini bermanfaat bagi masyarakat sekitar karena biaya tidak ada soalnya kan online, terus masyarakat dapat dengan mudah mengurus segala susat-surat yang ingin diurus dengan mudah dan terdapat transparansi dan akuntabilitas.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

E-government memberikan manfaat kepada seluruh masyarakat Kedungasri karena dengan adanya *e-government* menjadikan pengurusan surat-surat menjadi mudah dan bisa dilakukan oleh semua orang, terkait hambatan pelaksanaan *e-government* yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kedungasri itu tidak ada, karena seluruh pegawai di Kantor Desa Kedungasri sudah mengikuti pelatihan-pelatihan sehingga menjadikan pegawai desa mahir dalam menjalankan tupoksinya, namun kendala itu datang dari masyarakat yang masih gagap teknologi dan tidak mempunyai gadget yang mendukung. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri. Seperti yang disampaikan Sekretaris Desa yaitu Bapak Mukti, sebagai berikut:

“Kalau untuk hambatan dari internal tidak ada ya, karena disini (Kantor Desa Kedungasri) semua pegawainya sudah mengikuti pelatiha-pelatihan tentang pelaksanaan *e-government* yang diselenggarakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kalau untuk hambatan dan kendala itu datang dari masyarakat banyak sekali masyarakat yang mengurus surat-surat itu tidak memiliki handphone.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Disposisi atau Sikap (dispositions atau attitudes)

Salah satu elemen yang memengaruhi seberapa efektif suatu kebijakan dapat dijalankan adalah sikap dari pelaksana kebijakan itu sendiri. Ketika pelaksana sepakat dengan substansi kebijakan, mereka kemungkinan besar akan melaksanakannya dengan penuh semangat. Akan tetapi, jika pandangan mereka tidak sejalan dengan kebijakan yang telah dibuat, maka pelaksanaan kebijakan tersebut mungkin akan menghadapi hambatan yang signifikan. Implementor memiliki 3 jenis respons terhadap kebijakan: kesadaran pelaksana, arahan yang diberikan kepada pelaksana untuk menanggapi kebijakan dengan penerimaan atau penolakan, dan tingkat keaktifan

dalam menanggapi kebijakan tersebut.

Pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri tidak ada syarat yang ditentukan, Desa Kedungasri menerima segala bentuk masukan dan memberikan segala bentuk pelayanan bagi masyarakat Desa Kedungasri. Ini sesuai dengan yang disamoaikan Sekretaris Desa Kedungasri yaitu Bapak Mukti:

“Kami tidak pernah memberikan syarat-syarat kepada masyarakat dalam melayani mereka, seperti kalau mereka mau mengurus surat dan mereka tidak punya handphone, maka tugas kami membuatkan masyarakat itu. Biasanya sih itu kalangan yang sudah sepuh-sepuh.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Mekanisme pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri sesuai dengan pemerintah pusat yakni mengembangkan sistem layanan yang handal, dapat dipercaya, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Memperbaiki secara keseluruhan proses kerja pemerintahan otonom dengan cara yang menyeluruh, serta mengoptimalkan penggunaan TIK. Ini sesuai dengan penyampaian Kaur Pelayanan yaitu Bapak Supriyani, sebagai berikut:

“Mekanisme pelaksanaan *e-government* itu sesuai dengan pemerintah pusat, yakni mengembangkan layanan yang handal, dapat dipercaya, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Merancang sistem kerja pemerintah otonom secara menyeluruh, dengan memaksimalkan penggunaan TIK.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Srtuktur Birokrasi (bureucratic structure)

Membahas entitas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan, tak terhindarkan untuk mengkaji struktur birokratis. Struktur birokratis mencakup atribut, aturan-aturan khas, dan pola interaksi yang berulang di lembaga-lembaga eksekutif yang memiliki keterkaitan potensial atau real dengan aset yang mereka kelola dalam mengimplementasikan kebijakan.

Pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri mendapatkan beberapa kendala seperti masyarakat masih gagap teknologi dan masyarakat masih banyak yang tidak memiliki gadget yang mendukung. Hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya penerapan *e-government* di Desa Kedungasri. Sesuai yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan yaitu Bapak Supriyani, sebagai berikut:

“Ada, Kendala eksternal yang ditemui yaitu masyarakat masih banyak yang gagap teknologi dan tidak punya handphone yang memadai, akhirnya itu yang membuat *e-government* tidak terlaksana dengan baik dan lancar.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Indonesia telah melalui perjalanan panjang dalam upaya meningkatkan *e-government*. Langkah awal dalam pengembangan *e-government* di Indonesia tercatat pada penerbitan Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai arah kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Hal ini menandai tonggak bersejarah yang memulai langkah pengembangan sistem *e-government* di Indonesia. Di Indonesia, inisiatif *e-government* dikenalkan lewat Inpres No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) [1] mengemukakan, pemerintah sebaiknya memanfaatkan teknologi telekomunikasi untuk memajukan tata kelola yang baik dan mempercepat perkembangan demokrasi. Sedangkan di Desa Kedungasri pelaksanaan *e-government* baru dimulai pada tahun 2025. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan yaitu Bapak Supriyani, sebagai berikut:

“Disini (Desa Kedungasri) memulai *e-government* pada tahun 2015, padahal

setahu saya *e-government* muncul pada tahun 2003 kalau tidak salah ya mas.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2014)

Pelaksanaan *e-government* melibatkan seluruh pegawai Kantor Desa Kedungasri yang bertujuan untuk melancarkan dan menyukseskan program pelayanan berbasis *e-government* di Desa Kedungasri. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kaur Umum yaitu Ibu Ida, sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaan *e-government* disini (Desa Kedungasri) melibatkan seluruh pegawai desa sini, karena saling berkaitan tugas-tugasnya untuk melayani dan membantu masyarakat secara baik.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

Dalam pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri memiliki beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat yang dimaksud seperti masih banyak masyarakat gagap teknologi dan banyak masyarakat yang tidak mempunyai handphone. Sedangkan faktor pendukung yang dimaksud adalah sistem lancar dan jaringan lancar. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kaur Umum yaitu Ibu Ida, sebagai berikut:

“Pasti ada mas faktor penghambat dan pendukungnya, disini (Desa Kedungasri) masih banyak warga yang tidak punya handphone kalau sudah tidak punya handphone ya pastinya gagap teknologi, terus kalau pendukungnya sih ya alhamdulillah sistem lancar, terus jaringan ya lancar.” (Wawancara Pada Tanggal 16 Juli 2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian “IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi) dan mengacu pada hasil dan pembahasan, bisa ditarik Kesimpulan:

1. Pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi sudah baik dan lancar, terbukti dari segi bermanfaat bagi masyarakat. Memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat, efisiensi biaya karena dilakukan melalui online, dan terciptanya transparansi dan akuntabilitas bagi masyarakat Desa Kedungasri.
2. Faktor pendukung pada pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi yaitu sistem yang lancar dan jaringan lancar sehingga memudahkan akses untuk menggunakan sistem *e-government* yang ada.
3. Faktor penghambat pada pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi yaitu berasal dari eksternal. Eksternal yang dimaksud adalah masyarakat, yang mana masyarakat Desa Kedungasri masih banyak yang gagap teknologi dan tidak memiliki handphone. Hal ini mengakibatkan tidak terlaksananya *e-government* secara baik.

SARAN

1. Dalam pelaksanaan *e-government* di Desa Kedungasri, diharapkan lebih memperbanyak sosialisasi tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi agar implementasi *e-government* di Desa Kedungasri berjalan lebih baik lagi.
2. Diharapkan seluruh perangkat desa lebih memaksimalkan lagi untuk melayani masyarakat serta mengikuti pelatihan-pelatihan dengan lebih fokus supaya bisa melayani masyarakat lebih optimal.



3. Diharapkan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memberikan pelatihan-pelatihan lanjutan terkait dengan pelaksanaan *e-government* untuk memenuhi harapan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta, Pembaruan
- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Arikunto S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Ayu Aditya Oktavya. 2015. Penerapan (Electronic Government) *E-government* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pramata Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. Jurnal Ilmu Pengetahuan, Vol 3 No. 3 ISSN 1433 1447
- Emilsyah Nur. 2014. Implementasi *E-government* Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan di Kota Palu. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 18 No. 3 Desember 2014.
- George Edward III. 1980. *Implementing Public Policy*
- Indrianto, Bambang Supomo. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntabilitas dan Manajemen Edisi Pertama. Yogyakarta: BPF
- Lestari, Tasyah, Syofira, Rahmayani, Cahyani, Tresiana. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-government*) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 18, No. 2
- Moleong, L.J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muhammad. 2017. Kebijakan Pendidikan Menengah Dalam Perspektif Governance di Indonesia. UB Press: Malang.
- Peraturan Presiden No. 6 Tahun 2001 Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika
- Riski Febria Nurita. 2016. Penerapan Layanan *E-government* Dalam Perwujudan Good Governance di Pemerintah Kota Malang. Jurnal Cakrawala Hukum. Vol. 7, No. 2 Desember 2016
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan 20. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan 23. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 pasal 1 ayat 2 Tentang Teknologi
- Wahab 2016. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. Bumi Aksara: Bandung

