JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), Oktober 2022, 1432-1437
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i3.2143

Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Desa

Zakly Hanafi Ahmad*, Mukhammad Akhmad Najich Alfayn, Akhdiva Elfi Istiqoh
Magister Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia
Master of Government Affairs and Administration, Jusuf Kalla School Government, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia
*Correspondence email: zaklyhanafi@gmail.com

Abstrak. *E-Government* menjadi inovasi baru dalam pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan desa. Tingginya angka pengguna internet di Indonesia menjadi modal awal penerapan *E-Government* dalam memaksimalkan pelayanan publik di desa. Penerapan *E-Government* juga menjadi salah satu langkah untuk mendukung good governance di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana langkah strategis yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan publik berbasis *E-Government* di desa. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan *literature review*, dalam melakukan pengumpulan data penulis mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan implementasi *E-Government* pada desa. Data-data pendukung bersumber dari artikel jurnal penelitian, buku-buku penunjang, dan berita online. Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik berbasis *E-Government* harus melakukan langkah langkah strategis yaitu pertama meningkatkan kualitas aparatur desa, kedua melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penerapan *E-Government* dan ketiga melakukan evaluasi sebagai bentuk pengawasan dalam penerapan *E-Government* desa.

Kata kunci : *E-Government*; Desa; Pelayanan Publik

Abstract. *E-Government is a new innovation in the implementation of public services in village government. The high number of internet users in Indonesia is the initial capital for implementing E-Government in maximizing public services in villages. The implementation of E-Government is also one of the steps to support good governance in Indonesia. The purpose of this study is to analyze how strategic steps can be taken to maximize E-Government-based public services in the village. The method used in this study is a qualitative research method using a literature review approach, in collecting data the authors collect data and information related to the implementation of E-Government in the village. Supporting data comes from research journal articles, supporting books, and online news. The results showed that in maximizing the implementation of E-Government-based public services, strategic steps must be taken, namely firstly improving the quality of the village apparatus, secondly conducting socialization to the community about the application of E-Government and thirdly conducting evaluations as a form of supervision in the implementation of village E-Government.*

Keywords **:** *E-Government; Village; Public Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menjadikan manusia tidak bisa lepas dengan dunia digital, jaringan internet 4G hampir sudah tersedia pada seluruh daerah di Indonesia, bahkan beberapa daerah perkotaan diantaranya sudah memiliki akses jaringan 5G. Inovasi telefon genggam yang semula hanya menjadi alat komunikasi suara dan pesan kini berubah menjadi alat multifungsi yang kita kenal dengan sebutan *smartphone*, dengan benda ini kita menjadi lebih mudah melakukan pekerjaan dan mengakses informasi terkini secara *real time*, selain itu data-data pekerjaan, video, dan foto bisa kita simpan di *smartphone* bahkan dengan kapasitas memori hingga satu *terabyte*. Fungsi *smartphone* yang paling penting adalah sebagai akses komunikasi internet pada media sosial. Penyebaran konten dari berbagai aplikasi yang ada di media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan suatu informasi baik itu yang berasal dari pemerintah maupun antar sesama pengguna lainnya. Kemudahan media sosial itulah yang menjadi peluang bagi pemerintah untuk dapat memasifkan kebijakan maupun peraturan yang telah dibuat (Prabandari, 2020).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Global Web Index tahun 2010, Indonesia merupakan salah satu negara di Benua Asia yang memiliki jumlah pengguna internet terbanyak yaitu sebesar 79,72%, jika dibandingkan dengan Jepang 30,1%, Australia 48,8%, dan Singapura 63%. Fakta ini didukung oleh penjelasan pada majalah *The Economist* yang mengutip sejumlah perusahaan riset internet yang memaparkan jumlah pengguna Facebook di Indonesia adalah terbesar kedua di dunia dan Twitter pada posisi ketiga terbesar di dunia (The Economist, 2011). Pemanfaatan media sosial dinilai cukup efektif mengingat banyaknya pengguna di Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan data laporan "Digital 2021: *The Latest Insights Into The State of Digital*" yang dikeluarkan oleh perusahaan media asal Inggris yaitu *We Are Social*, pada tanggal 11 Februari

2021 menunjukkan bahwa dari 274,9 juta populasi di Indonesia, sebanyak 170 juta merupakan pengguna aktif media sosial atau setara dengan 61,8% dari total populasi di Indonesia per Januari 2021. Penggunaan media sosial secara aktif dan luar biasa tersebut merupakan fakta bahwa masyarakat Indonesia sudah memahami penggunaan internet, bahkan masyarakat juga berpartisipasi dalam urusan sosial politik seperti perumusan kebijakan pemerintah dengan menyampaikan aspirasi berupa kritik dan sarannya pada media sosial lembaga pemerintah, ataupun postingan status pribadi mereka, hingga banyaknya muncul petisi online yang menolak suatu kebijakan pemerintah. Konsep digitalisasi ini mendukung adanya sistem pemerintahan *new public management* yang menghubungkan struktur pemerintah ke masyarakat yang sah dan juga dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu dalam urusan pemerintahan pada sektor pelayanan publik, konsep *E-Government* dapat semakin diinovasikan dalam bentuk yang lebih modern dan terhubung dengan media sosial masyarakat (Nurcahyani, 2021).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan yang sangat berkaitan dengan penerapan sistem *E-Government*, terutama dalam perwujudan asas partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami dengan dilaksanakannya pelaksaan pelayanan *E-Government* akan membuat lebih efektifnya pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Sebelumnya amanat tentang *E-Government* telah dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-Government*, langkah ini merupakan salah satu tujuan dalam mendukung *good governance* di Indonesia, termasuk transparansi keterbukaan publik. Berangkat dari itu semua, memaksimalkan potensi pelayanan publik secara digital dinilai sangat penting, bahkan tidak hanya berlaku untuk daerah perkotaan saja, akan tetapi juga sangat mungkin dilakukan pada wilayah perdesaan di Indonesia.

Tahun 2020 Kementerian Komunikasi dan Informatika mencatat bahwa tersisa sekitar 12.548 desa dari total 81.616 desa di Indonesia yang belum mendapat akses internet yang layak, akan tetapi pemerintah mentargetkan tahun 2024 seluruh desa di Indonesia sudah bisa mendapat akses jaringan 4G (Erwanti, 2020). Artinya, terhitung total 69.068 desa dapat mengakses internet dengan jaringan yang baik, angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat desa sudah tidak asing lagi dengan penggunaan internet. Kemunculan pandemi Covid19 pada awal tahun 2020 di Indonesia membuat perubahan secara besar-besaran terjadi, mulai dari sistem pekerjaan *work from home,* metode belajar instansi pendidikan, hingga pelayanan publik (Septiani, 2020). Pembatasan interaksi antar sesama menjadi percepatan perubahan kebiasaan ditengah masyarakat, khususnya pada wilayah perkotaan yang padat penduduk, jam kerja pegawai dikurangi hingga sistem shift diterapkan demi menjaga jumlah orang dikantor agar tidak terjadi penyebaran virus, oleh karena itu beberapa kantor pelayanan melakukan inovasi kebijakan seperti pelayanan online, masyarakat diharapkan tidak perlu antri panjang selama dikantor dan juga dapat mengisi data-data yang diperlukan serta mengunggah berkas yang diminta secara online, maka dengan begitu kedatangan masyarakat pada kantor pelayanan hanya sebatas pengambilan dokumen yang telah selesai dengan penjadwalan waktu kedatangan yang sudah diberitahukan secara online.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah mendorong digitalisasi desa dengan memberikan arahan serta masukan kepada para kepala desa, akses infrastruktur juga telah dibantu untuk mendapatkan jaringan yang baik. Desa harus menaruh perhatian pada perkembangan teknologi di era digital saat ini, terlebih penguasaan teknologi informasi yang menjadi salah satu indikator kemajuan bagi suatu negara. Desa sebagai bagian dari negara sudah seharusnya menerapkan teknologi informasi, mulai dari penyelenggaraan pemerintahan sampai dengan pengelolaan kehidupan sosial ekonomi masyarakatnya bahkan juga dalam bidang pembangunan sumber daya manusia yang ada di desa. Penerapan teknologi di desa sejalan dengan berkembangnya konsep pembangunan desa berbasis teknologi informasi yang biasa disebut *smart village*. Konsep ini menerapkan teknologi tepat guna untuk mengembangkan potensi, meningkatkan ekonomi, dan menciptakan kemudahan dalam segala aspek kehidupan masyarakat desa.

Ada beberapa indikator kesiapan pelaksanaan *E-Government* pada suatu daerah dengan melihat dari 6 aspek yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas IT, pengadaan sumber daya manusia, pola permodalan/ anggaran, landasan hukum, dan paradigma pengembangan kompetensi. Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, 80% lebih desa di Indonesia sudah mendapatkan akses internet yang layak dengan kecepatan jaringan 4G artinya aspek infrastruktur dan tingkat konektivitas sudah terpenuhi, sedangkan untuk anggaran pemerintah desa memiliki APBDes yang besar dan cukup untuk membuat sistem *E-Government*, melihat hal tersebut tentu saja inovasi kebijakan dalam bidang pelayanan sudah menjadi sesuatu yang penting untuk diterapkan. Memaksimalkan potensi desa sebagai penyedia pelayanan publik terkhusus dalam membuat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan keperluan hidup masyarakat, pelayanan dapat dimudahkan dengan membuat layanan digital dan manual berjalan bersamaan. Apa lagi sejak kemunculan pandemi Covid 19 yang mengharuskan pembatasan interaksi yang membuat pola kehidupan memasuki era *new normal.* Perubahan perspektif sangat diperlukan dari paradigma

Old Public Administration menuju *New Public Services* yang menuntut pada proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama (Lumbanraja, 2020).

Sebelumnya sudah ada literatur yang membahas mengenai faktor kesuksesan penerapan *E-Government* pada suatu daerah, salah satunya penelitian (Nugraha, 2018) menjelaskan bahwa ada tiga elemen penting dalam menentukan suksesnya pelaksanaan *E-Government* pada suatu daerah, yaitu *support, capacity, & value*. Ketiga elemen ini masing-masing mewakili aspek dukungan pemerintah, kesepakatan bersama dengan masyarakat, termasuk sosialisasi, kapasitas sumber daya manusia, kualitas penerapan serta keuntungan penerapan suatu kebijakan, tentu saja hal-hal tersebut bisa dicapai dengan pengawasan dan evaluasi berkala secara efektif. Secara umum permasalahan yang sering muncul saat pelaksanaan kebijakan pada desa adalah ketidaksiapan serta inkonsistensi aparatur desa dalam kinerja pelayanannya, terlebih lagi pelaksanaan sistem *E-Government* pada desa memerlukan kapasitas sumber daya manusia yang modern dan cepat beradaptasi pada perubahan zaman. Tercatat dari data kominfo sendiri masih banyak desa-desa yang belum menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik dan masih bertumpu pada pelayanan manual (Surry, 2021). Banyaknya aparatur desa yang tergolong dari kalangan manula bahkan kebanyakan kepala desa sendiri sangat awam soal penggunaan teknologi informasi hal ini juga senada dengan masyarakat desa yang banyak belum memiliki pengetahuan teknologi informasi yang baik, kebanyakan masyarakat desa hanya menggunakan internet sebagai media hiburan, komunikasi singkat, serta pemanfaatan media sosial belaka (Kamaliah, 2021). Oleh karena itu diperlukan analisis dan penelitian yang membahas strategi terencana serta berkelanjutan yang dapat diterapkan dalam memaksimalkan potensi penerapan pelayanan *E-Government* di Desa, terutama dalam merubah pola pemikiran dan tingkat pemahaman masyarakat dan aparatur desa. Dengan demikian upaya dalam memaksimalkan konsep pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat tercapai.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan *literature review*, dalam melakukan pengumpulan data penulis mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan implementasi *E-Government* pada desa. Data-data pendukung bersumber dari artikel jurnal penelitian, buku-buku penunjang, dan berita online, *literature review* seperti yang dalam (Creswell, 2010) memiliki beberapa tujuan yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang saling berkaitan, menghubungkan dengan literatur yang ada, dan mengisi celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya, *literature review* juga berisi ulasan, rangkuman, serta pemikiran penulis tentang beberapa sumber pustaka.

HASIL

Peningkatan Kualitas Aparatur Desa

Pertama, dalam mengembangkan *E-Government* pada masyarakat, maka peningkatan kualitas SDM masyarakat dan aparatur desa merupakan hal terpenting dalam upaya memaksimalkan potensi *E-Government* di desa. Bimbingan dan pelatihan teknis kepada aparatur desa merupakan langkah awal agar penyelanggaraan pelayanan bisa dikonsepkan dengan baik, membuat pelatihan yang berkelanjutan dan bertahap dengan menghadirkan pemateri dari pihak kominfo, ahli IT, serta ahli hukum dibidang teknologi informasi dinilai sangat penting untuk memberikan landasan pemahaman kepada aparatur dan masyarakat desa, pemerintah desa juga perlu memiliki staff khusus dibidang IT untuk mengelola *E-Government* secara mandiri, seluruh staff lain harus paham cara menggunakan web ataupun aplikasi pelayanan tersebut. Selanjutnya masyarakat yang diharapkan sebagai objek yang dilayani harus mengerti tata cara penggunaan pelayanan *E-Government* tersebut. Upaya selanjutnya yang perlu dilakukan pada peningkatan kualitas SDM aparatur desa adalah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya disertai pembinaan yang disiplin. Hal ini dilakukan supaya aparatur desa bekerja sesuai tupoksi masing-masing setiap harinya dan selalu taat dan patuh apa yang menjadi ketentuan yang sudah ditetapkan demi mencapai kinerja pelayanan yang maksimal. Peningkatan SDM memiliki kapabilitas dalam melaksanakan tugas administrasi desa dengan berbasis *E-Government.* Peningkatan kualitas SDM ini melalui peningkatan ketrampilan fungsional pada aparatur desa. Ketrampilan dasar (*Enabling Skill*) merupakan ketrampilan dasar yang harus dimiliki aparatur desa yang kemudian dikembangkan secara spesifik. *Enabling Skill* terdiri dari: Mengoperasikan Gadget, Komunikasi virtual, mengirim pesan virtual, upload data, download data dll, yang semuanya itu perlu dipertajam dan dikembangkan sehingga menjadi ketrampilan yang efektif pada *E-Government.* (Leonard, 2020)

Kedua, peningkatan kualitas SDM pada aparatur pemerintah desa perlu dilakukan pendampingan, yaitu pendampingan pada saat perangkat desa mendapat bimbingan dan arahan saat awal penerapan kebijakan *E-Government.* Pendamping dalam hal ini dapat dilakukan oleh ahli IT, serta ahli hukum dibidang teknologi informasi. Pendampingan ini dinilai mampu dalam peningkatan kualitas aparatur desa secara efektif dan efisien serta tidak membuat bingung aparatur desa dalam tupoksinya. Pendampingan pada aparatur desa menjadi bagian dalam mengembangkan potensi pelayanan desa berbasis *E-Government.* Pengabdian dan kesetiaan para aparatur desa berarti bahwa dalam segala tingkatan dan situasi dimana saja aparatur desa itu bertugas, akan mengusahakan peningkatan kualitas serta kemampuan

untuk semakin berdaya guna. Pendampingan ditegaskan pula bahwa usaha memperkuat dan memajukan pemerintah desa perlu ditingkatkan dan lebih dikembangkan pada pelayanan modern sehingga mampu melayani dan mengayomi manyarakat yang lebih efisien (Nirmala, 2018). Ketiga, untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat berbasis *E-Government,* efektif untuk dilakukan pengawasan yang dilakukan oleh aparat pimpinan desa dalam hal ini adalah kepada desa terhadap perangkat desa dalam bidang pemerintahan. Sehingga perangkat desa dalam melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik dalam melayani masyarakat berbasis *E-Government.* Pengawasan dalam bidang administrasi desa berbasis *E-Government* juga perlu dilakukan. Pengawasan administrasi desa yang dilakukan adalah pengawasan pada pengembangan sistem terkait administrasi pemerintahan desa yang berfungsi sebagai sumber data dan informasi pada seluruh aktifitas pemerintahan berbasis *E-Government* (Leonard, 2020). Pengawasan pada *E-Government* dapat dilakukan oleh pimpinan aparatur desa beserta Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Sehingga adanya pengawasan ini lebih mampu berjalan maksimal. Adanya pengawasan pada perangkat desa diharapkan mampu menyatukan visi dan misi dalam membangun desa sehingga terwujud kemakmuran desa. Pengembangan kualitas SDM masyarakat sangat dibutuhkan karena berhubungan dengan penggunaan dana desa dan sumber daya lainnya yang tepat sasaran dan efektif dalam perencanaan serta pembangunan desa (Purwanto, 2022). Peningkatan kualitas SDM dapat melakukan kolaborasi dengan kampus dan desa harus diperkuat dan konstruktif guna mempercepat pembangunan dan pelayanan pada masyarakat. Keterlibatan kampus dalam *E-Government* tidak hanya diukur hanya dari indikator akademis, tetapi juga diukur dari seberapa besar kampus memberikan berkah dan manfaat pada desa (Ferdinan, 2022).

Strategi Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dalam mencapai pembangunan sumberdaya manusia khususnya pada masyarakat, salah satunya adalah sektor membagun komunikasi yang berdinamika. Untuk mecapai itu diperlukan pemahaman yang baik mengenai sosialisasi dikalangan masyarakat (Ratnajuwita, 2022). Strategi sosialisasi merupakan langkah awal dan menjadi penentu dalam bagaimana sosialisasi *E-Government* akan dijalankan. Oleh karena itu perlu memperhatikan banyak hal dengan mempertimbangkan efektifitas dan efisiensi dalam sosialisasi *E-Government* (Wahyudin, 2017). Karena dalam hal ini menyangkut penggunaan media internet maka model pelatihan bagi masyarakat, bisa sedikit dibedakan cara penyampaiannya, pelatihan secara formal ditargetkan lebih banyak untuk pemuda saja, hal ini mengingat pemuda lebih akrab dengan gadget dan teknologi sehingga lebih mudah mengerti cara penggunaannya. Pemuda-pemuda ini diharapkan menjadi agen pembantu pemerintah desa dalam memberikan sosialisasi berkelanjutan pada lingkungan keluarga mereka masing-masing, mereka dapat mengajarkan orang tua mereka yang kebanyakan masih gagap terhadap teknologi, serta metode pembelajaran dari anak kepada orang tua dinilai lebih efektif dibandingkan pelatihan formal, orang tua dapat lebih leluasa secara waktu dan kondisi ketika belajar dengan anaknya sendiri. Menurut (Darmawan, 2019) memberikan sosialisasi penggunaan internet, dinilai efektif dan efisien ketika penyampaian sosialisasi desa melalui pemuda karang taruna. Hal ini karena sosialisasi pemuda karang taruna dinilai mendapat tanggapan yang positif dari peserta dan lingkungan masyarakat desa. Seperti ketua Rukun Tangga (RT) dan Ketua Rukun Warga (RW). Pelatihan kepada pemuda karang taruna lebih mudah menguasai sosialisasi *E-Government* karena sebagian besar pemuda karang taruna sudah menguasai sudah menguasai kemampuan dasar dalam mengoperasikan gadget.

Selanjutnya dalam mempertegas sosialisasi dan menyebarluaskan pada masyarakat mengenai *E-Government,* Aparatur desa dapat membuat spanduk sosialisasi dititik penting yang ada di Desa, spanduk tersebut berisi gambaran tata cara pelayanan *E-Government* bagi masyarakat desa. Menurut menkominfo, kampanye sosialisasi publik dilaksanakan sebagai bentuk kampanye pemerintah dengan berbagai macam strategi (Sindikat, 2021). Oleh karena itu, bentuk perlu dilakukan sosialisasi kampanye masyarakat desa yang efektif dengan menyasar pada masyarakat secara meluas. Pengelolaan sosialisasi publik dikatakan meningkat apabila memperhatikan empat hal, *Pertama,* kualitas sosialisasi publik khususnya transparan dan jelas informasi, *Kedua,* penggunaan media, *Ketiga,* mengidentifikasi, mengelola, mengukur dan melakukan intervensi terhadap faktor yang menghambat, *Keempat,* fokus pada tujuan promosi *E-Government* (Kansong, 2021).

Pengawasan & Evaluasi

Penerapan pelayanan masyarakat berbasis *E-Government* penting dilakukan untuk mengingatkan pentingnya integritas dalam bekerja, dan juga peningkatan pelayanan publik yang lebih prima. Adanya evaluasi dalam hal pelayanan *E-Government* akan berdampak positif terhadap adanya masukan terhadap berhasil tidaknya pelayanan *E-Government* (Muttaqin, 2022). Evaluasi dapat dilakukan oleh pimpinan aparatur desa dalam hal efektifitas pelayanan publik berbasis *E-Government* guna menjaga kepercayaan publik. Pimpinan aparatur desa dapat melakukan kerja sama dengan BPD dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan *E-Government* (Pers, 2021). Target akhir dari diadakannya evaluasi ini adalah dapat terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada

masyarakat secara efektif dan efisien. Hasil evaluasi dapat dijadikan indikator sebagai rencana lanjutan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *E-Government.* Evaluasi *E-Government* ini dilakukan untuk menekankan bahwa keberhasilan *E-Government* tidak hanya dilihat atau terfokus pada pencapaian secara statistik atau angka-angka, tetapi juga dampaknya kepada publik dan kesejahteraan masyarakat. adanya evaluasi diharapkan mampu membangun kolaborasi dan inovasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi aparatur desa, sehingga tercipta pelayanan publik yang integritas (Humas, 2022). Evaluasi kualitas pelayanan publik Indonesia tentu dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan yang ada di tingkat daerah maupun desa. Sebagai pelaksana pelayanan publik di tingkat desa, Pemerintah Desa terkadang mendapatkan keluhan warga mengenai waktu pelayanan. Namun, adanya evaluasi ini pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada dan mempermudah warga untuk mendapatkan pelayanan (Mufidah, 2021).

SIMPULAN

E-Government menjadi inovasi baru dalam pelaksanaan pelayanan public. Tingginya angka pengguna internet di Indonesia menjadi modal awal penerapan sistem *E-Government* dalam memaksimalkan pelayanan publik di desa. Penerapan *E-Government* juga menjadi salah satu langkah untuk mendukung *good governance* di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya diperlukan langkah-langkah strategis yang harus dilakukan agar terwujud nya pelayanan publik berbasis *E-Government* di desa. seperti peningkatan kualitas aparatur desa, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan bimbingan, pendampingan serta pengawasan kepada perangkat desa yang menjadi petugas pelaksana *E-Government*. Kemudian aparatur desa harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan *E-Government*, hal ini bertujuan agar tercapainya penyebaran informasi yang maksimal tentang penerapan *E-Government*, sosialisasi yang dilakukan harus memperhatikan lima hal berikut ini yaitu Pertama, kualitas sosialisasi publik khususnya transparansi dan kejelasan informasi, Kedua, memaksimalkan penggunaan media sosial dan media massa, Ketiga, mengidentifikasi, mengelola, mengukur dan melakukan intervensi terhadap faktor yang menghambat, Keempat, fokus pada tujuan promosi *E-Government*. Terakhir, melakukan evaluasi atau monitoring sebagai bentuk pengawasan dalam penerapan *E-Government*. Hasil dari evaluasi ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa untuk memperbaiki kekurangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *E-Government* pada desa.

DAFTAR PUSTAKA

Craswell, J. W. 2018. *Reserach Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Darmawan, Agus. 2019. Sosialisasi Penggunaan Internet Sehat Bagi Remaja Karang Taruna. Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat. Diakses dari https://journal.lppmunindra.ac.id

Erwanti, M.O201. 2020, Kominfo: 12 Ribu Desa di Indonesia Belum Bisa Manfaatkan Internet. Diakses dari https://news.detik.com

Ferdinan, 2022, Mendes PDTT: Kolaborasi Kampus dan Desa Percepat Pembangunan Desa diakses dari https://voi.id

Humas, Biro., 2022, Pimpin Rapat Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah, Pak Uu: Fokus Hasil Nyata. Diakses dari https://jabarprov.go.id

Kamaliah, Aisyah. 2021, Masih Banyak yang Awam Internet di Pelosok RI, Ini Solusinya. Diakses dari https://inet.detik.com

Kansong, Usman, 2022, Komunikasi Publik KPCPEN Efektif Ubah Perilaku Masyarakat. Diakses dari http://indonesia.go.id

Leonard, H. Mukhlis Hannan, Abdul Khalik. 2020. Mengupayakan Pengingkatan Kualitas Aparat Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pemerintah Di Desa Malimbong Kecamatan Sesenapadang Kabupaten Mamasa. Journal Peqguruang: Conference Series. diakses dari https://journal.lppm-unasman.ac.id

Lumbanraja, A.D. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrarive Law & Governance Journal, 3(2), 220-231.

Mufidah, I.A. 2021. Evaluasi Prosedur Pelayanan Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Warga: Studi Kasus Pemerintah Desa Janti, Tulangan Sidoarjo. Undergraduate Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Muttaqin, Agus. 2022, Data Ombudsman RI Jatim, Kemenkumham Jatim Zero Pengaduan diakses dari http://kominfo.jatimprov.go.id

Nirmala. A, Sahi. 2018. Peningkatan Kualitas Perangkat Desa Guna Pemantapan Pelaksanaan Pembangunan di Desa Ilotidea Kabupaten Gorontalo. Journal of Public Administration Studies: Gorontalo. Diakses dari https://jurnal.unigo.ac.id

Nugraha, J.T. 2018. E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 2(1), 32-42.

Nurcahyani, Asi. 2021, Media Sosial dan Partisipasi Masyarakat dalam Kebijakan Pemerintah. Diakses dari https://kumparan.com

Pamungkas, C. 2015. Global Village dan Globalisasi dalam Konteks ke-Indonesiaan. Jurnal Global & Strategis. Surabaya. Universitas Airlangga

Pers, Siaran, 2021, Terbaik Penerapan SPBE, Menteri Johnny: Terus Tingkatkan Kualitas Layanan Publik diakses dari https://www.kominfo.go.id

Post, Sindikat. 2022, Kominfo Tingkatkan Program Sosialisasi Penurunan Stunting. Diakses dari http://www.sindikatpost.com

Prabandari, Ayu Isti. 2021, 5 Fungsi Handphone dalam Kehidupan Sehari-hari, Media Komunikasi hingga Penyimpanan. Diakses dari https://merdeka.com

Purwanto, 2022, Capacity Building Pemdes Gedongarum Menuju Profesionalisme Aparatur Desa diakses dari https://kabarpasti.com

Ratnajuwita, Ursy. 2022, Sosialisasi Pendidikan Politik diakses dari https://www.kompasiana.com

Septiani, Maya. 2020, *E-Government* Sebagai Strategi dalam Meminimalisi Penyebaran Covid-19 dan Efektvitas Pelayanan Publik. Diakses dari https://ombudsman.go.id

Surry, Khalis. 2021, Kominfo Percepat Bangun Akses Internet di Seluruh Desa. Diakses dari https://antaranews.com

The Economist. 2011, *Social media in Indonesia: Eat, pray, tweet. Social networking sites have taken off in Indonesia. Who will profit?* Diakses Dari https://www.economist.com

Wahyudin, Uud. 2017. Strategi Komunikasi Lingkungan Dalam Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan. Jurnal Common. Diakses dari http://sojs.unikom.ac.id