



# Dampak Implementasi *E-Government* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya

Rokhi Nur Hamim\*, Aaliyah Meidiana, Canisa Helmi, Nurdin

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

**Abstrak:** Kemajuan teknologi digital yang cepat telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) untuk menyederhanakan penyediaan layanan publik dan meningkatkan transparansi. Adopsi ini sangat menantang di daerah pedesaan seperti Desa Sukajaya, Kabupaten Sumedang, di mana keterampilan digital dan akses ke teknologi sering dibatasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak *e-government* pada kepuasan publik dengan layanan dalam pengaturan sumber daya yang kurang. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi efektivitas *e-government* dalam meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan efisiensi layanan, dan mendorong kepuasan masyarakat yang lebih besar. Data dikumpulkan melalui studi literatur untuk membangun penilaian dari situasi di Desa Sukajaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Sukajaya perlu diperbaiki. Masalah utama di Desa Sukajaya yaitu: (a) kurangnya penggunaan yang signifikan dari layanan digital yang tersedia oleh masyarakat, (b) kepuasan yang meningkat tetapi tidak lengkap karena integrasi digital yang buruk dan upaya sosialisasi yang tidak memadai, dan (c) faktor-faktor pendukung dan menghambat seperti dukungan kebijakan pemerintah dan infrastruktur teknologi yang bertentangan dengan tantangan seperti keterampilan digital yang terbatas dan aksesibilitas. Rekomendasi yang diberikan mencakup meningkatkan integrasi sistem *e-government*, meningkatkan keterampilan digital komunitas, dan memperkuat kebijakan dukungan teknologi.

Kata Kunci: *E-Government*, Kepuasan Publik, Layanan Publik, Desa Sukajaya, Digitalisasi.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>

\*Correspondence: Rokhi Nur Hamim

Email: [rokhi53@gmail.com](mailto:rokhi53@gmail.com)

Received: 07-06-2024

Accepted: 11-06-2024

Published: 19-06-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The rapid advancement of digital technologies has prompted governments to adopt *e-government* systems to streamline public service delivery and enhance transparency. This adoption is particularly challenging in rural areas like Sukajaya Village, Sumedang District, where digital literacy and access to technology are often limited. This study investigates the impact of *e-government* on public satisfaction with services in under-resourced settings. Through a qualitative research approach, this paper explores the effectiveness of *e-government* in increasing accessibility, improving service efficiency, and fostering greater community satisfaction. Data was collected via literature to construct a detailed assessment of the situation in Sukajaya Village. The findings suggest that its implementation in Sukajaya needs to be revised. Key issues include: (a) significant underutilization of available digital services by the community, (b) increased but incomplete satisfaction due to poor integration of digital services and inadequate socialization efforts, and (c) both supportive and inhibiting factors such as governmental policy support and technological infrastructure juxtaposed with challenges such as limited digital literacy and accessibility. Recommendations include enhancing *e-government* system integration, boosting community digital literacy, and reinforcing technology support policies.

**Keywords:** *E-Government*, Public Satisfaction, Public Services, Sukajaya Village, Digitalization.

## Pendahuluan

Desa sebagai bagian dari pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, desa harus diberi peraturan sebagai standar operasional serta dana dari pemerintah pusat, daerah, dan sumber lain. Meski demikian, desa sering menghadapi tantangan seperti kekurangan sumber daya manusia, infrastruktur, dan pembiayaan. Untuk mendorong kemajuan desa, institusi supra desa dan lembaga lain, termasuk perguruan tinggi, harus ikut berpartisipasi. Dengan inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, berbagai masalah di desa dapat dikurangi. Inovasi ini membuat hidup masyarakat desa lebih mudah, meskipun dalam skala kecil. Pemanfaatan teknologi informasi mendukung inovasi dan harus memiliki nilai kegunaan yang mudah dipahami oleh masyarakat desa yang umumnya berpendidikan rendah. Namun, desa sering kali lambat merespons perubahan, terutama terkait teknologi, karena masalah kemiskinan, ketertinggalan infrastruktur, dan keterbatasan sumber daya manusia (Farida et al., 2020).

Seiring perkembangan teknologi, terciptalah sistem e-government yang diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik secara efisien dan efektif (Tsybulnyk et al., 2020). Di Indonesia, *e-government* baru diluncurkan beberapa tahun lalu dan bertujuan mengatasi ketidaktepatan dan administrasi buruk dalam layanan publik yang menyebabkan biaya ekonomi tinggi (Hadjon et al., 2011). Sebelumnya, layanan publik dilakukan melalui kontak langsung yang berdampak pada kualitas layanan (Norris, 2007; Avery & Graham, 2013). Untuk meningkatkan kualitas, banyak lembaga publik membuat situs web dan aplikasi untuk memudahkan akses informasi dan layanan. Hambatan dalam adopsi e-government di pemerintahan lokal Indonesia termasuk kurangnya standarisasi, infrastruktur yang tidak merata, rendahnya literasi masyarakat, dan kurangnya dukungan organisasi (Martitah et al., 2021). Teknologi informasi dan sumber daya manusia juga berdampak signifikan (Karunia et al., 2023). Perkembangan *e-government* di Indonesia masih tertinggal dibanding negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunei Darussalam, di mana layanan elektronik telah diimplementasikan secara menyeluruh yang memungkinkan berbagai layanan dan transaksi online (Othman & Yasin, 2015).

Jika model pemerintahan berubah dari model memerintah ke model layanan, penting memahami kebutuhan nyata masyarakat pedesaan (Cai, 2018). Penduduk pedesaan memiliki prioritas dalam implementasi kebijakan pemerintah untuk kelangsungan hidup di pemerintahan daerah. Penelitian lapangan tentang kepuasan penduduk dengan lingkungan sosial memungkinkan pengujian langsung efektivitas

kerja pemerintah di tingkat dasar, karena stabilitas sosial tergantung pada kepuasan warga (Shong & Shen, 2013). Penerapan e-government di desa dapat mengatasi kesenjangan digital antara perkotaan dan pedesaan, memastikan akses yang sama terhadap informasi dan layanan pemerintah (Fröhlich *et al.*, 2018). Implementasi e-Government juga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan transparan (Bhatia, 2016). Selain itu, e-Government memberikan akses ke informasi dan sumber daya penting untuk pembangunan berkelanjutan, termasuk pendidikan, kesehatan, dan layanan keuangan, yang meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat (Kisusu *et al.*, 2019).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan secara efektif dan efisien. Penggunaan TIK memberikan peluang bagi pemerintah untuk mengembangkan inovasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*. Hal ini dicapai dengan meningkatkan kerjasama antar lembaga pemerintah, memperluas kualitas dan cakupan layanan publik, serta mengurangi peluang penyalahgunaan kekuasaan melalui sistem pengawasan dan pelaporan elektronik yang melibatkan partisipasi masyarakat (Twizeyimana & Andersson, 2019). Pemerintah Provinsi Jawa Barat meluncurkan program "Jabar Digital Service" pada tahun 2019, termasuk program "Desa Digital" yang bertujuan memberdayakan masyarakat desa melalui peningkatan literasi digital, teknologi *Internet of Things* (IoT), dan inovasi digital lainnya. Program ini bertujuan menjadikan desa-desa di Jawa Barat mandiri secara digital dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Kabupaten Sumedang, sebagai salah satu daerah di Jawa Barat juga telah merespons program Desa Digital ini (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Desa Sukajaya adalah salah satu desa di Kabupaten Sumedang, Kecamatan Sumedang Selatan yang telah terklasifikasi sebagai desa swadaya lanjut dan memperoleh status sebagai kawasan perkotaan sejak tahun 2013 (BPS Kabupaten Sumedang). Desa Sukajaya juga merupakan salah satu desa pilot program Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Program Desa Cantik Simpatik. Oleh karena itu, pemerintah daerah sangat mendukung upaya inovasi digital di Desa tersebut. Pemerintah Desa Sukajaya juga telah mengadopsi sistem digital untuk layanan publik yang memungkinkan akses online dan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Beberapa layanan administrasi sekarang dapat diakses melalui aplikasi WhatsApp dengan QR Code, dan tanda tangan elektronik mempermudah proses administrasi. Layanan-layanan yang ditawarkan Desa Sukajaya melalui situs webnya saat ini memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor Desa dengan melakukannya melalui platform digital. Beberapa layanan yang

ditawarkan termasuk SKCK, SKTM, Keterangan Usaha, Domisili Penduduk, Pindah dan Keluar Kewarganegaraan, dan lainnya (Adnan et al., 2022).

Penelitian Putri dan Yuliyana (2023) sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan kepuasan masyarakat, namun tidak secara spesifik membahas e-government di desa seperti Sukajaya, yang memiliki karakteristik unik dalam hal infrastruktur, kultur, dan literasi digital. Penelitian Afriyani, Wahidah, dan Wibowo (2021) juga menemukan bahwa implementasi e-government di Desa Sukajaya masih dalam tahap awal (katalogisasi) dengan interaksi satu arah, menimbulkan pertanyaan tentang dampak tingkat kematangan e-government terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Wiwin Dwi Wismayanti dan Putu Eka Purnamaningsih (2022) juga menemukan bahwa e-government meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Meski demikian, penelitian ini dilakukan pada tingkat kabupaten, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut pada tingkat desa untuk melihat pengaruhnya dalam skala yang lebih kecil (Roziqin et al., 2022).

Berangkat dari fenomena di atas, membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam bagaimana dampak implementasi *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Desa Sukajaya menarik untuk diteliti mengingat Pemerintah Desa Sukajaya telah mengadopsi sistem digital untuk layanan publik yang memungkinkan akses online dan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Beberapa layanan administrasi juga sekarang dapat diakses melalui aplikasi WhatsApp dengan *QR Code*, dan tanda tangan elektronik yang mempermudah proses administrasi (Ashaye & Irani, 2019).

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Tipe penelitian deskriptif kualitatif semata-mata mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik sekelompok manusia, benda, atau peristiwa (Zelatifanny & Mudjiyanto, 2018). Zelatifanny & Mudoyanto (2018) juga berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang didalamnya terdapat gambaran objek maupun subjek yang diteliti secara objektif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk melakukan pengamatan secara rinci terhadap suatu kejadian, fakta dan dokumentasi secara sistematis dan karakter objek serta frekuensi untuk dipelajari secara tepat. Penelitian dilakukan dengan metode dokumentasi literatur sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di lokasi mana saja tanpa terikat oleh lokasi tertentu (Sabani et al., 2019).

Merujuk uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa desain penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif, alasan penulis menggunakan metode ini dikarenakan desain penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran mengenai dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya, yang dikaitkan dengan teori "*Digital Government*" dari Fröhlich, *et al.* (2018) yang meliputi aspek: a) Keterbukaan informasi publik, b) Kualitas layanan publik, dan c) Transparansi dan akuntabilitas. Setelah mengetahui dampak implementasi *e-government*, peneliti juga akan menganalisis implementasi *e-government* di desa sukajaya dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan pemerintahan (Mensah, 2019).

## Hasil dan Pembahasan

### Implementasi *E-Government* Dalam Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) di Desa Sukajaya

Implementasi e-government di Desa Sukajaya sangat bergantung pada peran strategis Sumber Daya Manusia (SDM) dalam berbagai aspek. Berikut adalah penjelasan mengenai peran SDM dalam implementasi e-government di desa tersebut:

1. Pengembangan Kapasitas dan Pelatihan. Pelatihan teknologi informasi merupakan elemen kunci dalam pengembangan kapasitas SDM di Desa Sukajaya. Pegawai desa dan masyarakat mendapatkan pelatihan intensif mengenai penggunaan perangkat teknologi dan aplikasi *e-government*, termasuk cara mengakses, menggunakan, dan memanfaatkan layanan e-government secara optimal. Selain itu, program pendidikan dan literasi digital diimplementasikan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap konsep dasar *e-government* serta manfaat yang ditawarkannya. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat berinteraksi dengan sistem *e-government* secara efektif dan efisien.
2. Manajemen dan Kepemimpinan. Kepemimpinan yang visioner dari kepala desa dan perangkat desa lainnya merupakan faktor penting dalam implementasi *e-government*. Pemimpin desa harus memiliki visi yang jelas mengenai tujuan *e-government* dan mampu menginspirasi serta memotivasi tim untuk mencapai visi tersebut. Selain itu, pengorganisasian dan koordinasi yang efisien diperlukan untuk membentuk tim yang bertanggung jawab atas pengelolaan proyek e-government, termasuk perencanaan, implementasi, dan pemantauan.
3. Penyediaan dan Pengelolaan Infrastruktur. SDM yang memiliki keterampilan teknis, seperti teknisi dan ahli teknologi informasi, sangat diperlukan untuk merancang, mengembangkan, dan memelihara infrastruktur teknologi yang mendukung *e-government*. Hal ini mencakup jaringan internet, server, dan perangkat keras lainnya.

Selain itu, administrator sistem diperlukan untuk mengelola dan mengawasi operasi harian sistem *e-government*, memastikan semua layanan berfungsi dengan baik dan aman.

4. Pelayanan Publik. Petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dilatih secara intensif untuk menggunakan sistem *e-government* dalam melayani warga. Mereka harus mampu memberikan panduan dan bantuan yang diperlukan kepada masyarakat. Selain itu, tim dukungan teknis harus disediakan untuk membantu pengguna dalam mengatasi masalah atau kendala teknis yang mereka hadapi saat menggunakan layanan *e-government*.
5. Pengawasan dan Evaluasi. Pembentukan tim monitoring dan evaluasi sangat penting untuk memantau kinerja sistem *e-government* secara berkelanjutan. Tim ini bertugas melakukan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa sistem *e-government* memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari masyarakat sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
6. Inovasi dan Pengembangan Berkelanjutan. SDM di Desa Sukajaya didorong untuk terus berinovasi, menemukan cara-cara baru untuk meningkatkan layanan *e-government*, serta mengintegrasikan teknologi terbaru yang relevan. Selain itu, peneliti diperlukan untuk memahami tren dan perkembangan terbaru dalam *e-government* dan bagaimana mengadopsinya secara efektif (Mustaf et al., 2020).

Peran SDM sangat penting dalam setiap tahap implementasi *e-government* di Desa Sukajaya, mulai dari perencanaan dan pengembangan hingga pelaksanaan dan evaluasi. Keberhasilan implementasi *e-government* sangat tergantung pada kompetensi dan dedikasi SDM. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa SDM dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, serta didukung oleh kepemimpinan yang kuat dan visi yang jelas. Tanpa dukungan SDM yang kompeten, implementasi *e-government* di Desa Sukajaya tidak akan berhasil (Fernández et al., 2023).

### **Aksesibilitas Layanan Pemerintahan Di Desa Sukajaya**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai "*digital government*" bertujuan membantu pemerintah mengoptimalkan kinerja serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Indrajit, 2005). Dari pandangannya, Teknologi baru memungkinkan pemerintah memberikan akses publik yang lebih mudah ke informasi dan layanan, serta meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Di Desa Sukajaya, aksesibilitas pelayanan *e-government* dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan elektronik. Website Desa Sukajaya berfungsi sebagai sumber utama informasi untuk

berbagai kegiatan pembangunan dan pemberdayaan, termasuk Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Desa, Sistem Informasi Desa (SID), dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Selain menyediakan informasi tersebut, situs web Desa Sukajaya juga menyajikan berbagai informasi penting lainnya bagi masyarakat di berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, dan pertanian. Penggunaan WhatsApp Group untuk berkolaborasi dengan ketua RT dan RW menunjukkan upaya pemerintah desa dalam memanfaatkan teknologi untuk koordinasi. Namun, terdapat beberapa masalah yang menghambat efektivitas koordinasi ini, seperti kurangnya konsistensi dalam komunikasi dan kendala teknis (Zabukovšek et al., 2021).

Meskipun website desa memiliki potensi untuk memenuhi semua kebutuhan penyelenggaraan pemerintah, termasuk koordinasi dan komunikasi, masih terdapat tantangan dalam memaksimalkan penggunaannya. Website ini memfasilitasi komunikasi dan transaksi bagi warga, organisasi bisnis, dan antara lembaga pemerintah. Namun, tingkat pemanfaatan website oleh masyarakat masih belum optimal. Banyak warga yang belum memanfaatkan layanan *e-government* secara maksimal, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah kurangnya rasa ingin tahu dan kesadaran akan layanan *e-government* yang tersedia. Banyak masyarakat yang belum menyadari keberadaan dan manfaat dari layanan digital ini. Kedua, masih ada sebagian masyarakat yang tidak sepenuhnya menyadari pentingnya kemajuan teknologi untuk menunjang kemajuan desa. Perubahan menuju digitalisasi memerlukan waktu dan upaya untuk membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi baru ini. Ketiga, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah desa mengenai layanan publik berbasis digital juga menjadi kendala. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan strategis agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan layanan *e-government* yang disediakan (Huda et al., 2022).

Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah bisa mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi pemerintah dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas juga transparansi implementasi pelayanan publik. Dalam memaksimalkan aksesibilitas layanan *e-government*, pemerintah Desa Sukajaya dapat mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, pastikan infrastruktur teknologi memadai dengan akses internet stabil dan perangkat keras tersedia di seluruh desa. Kedua, berikan pelatihan kepada masyarakat tentang penggunaan sistem *e-government*, termasuk navigasi situs web, aplikasi, dan keamanan online. Ketiga, kembangkan aplikasi *e-government* yang ramah pengguna dengan antarmuka yang responsif dan mudah dipahami. Penting juga untuk memastikan layanan *e-government*

dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas, dengan dukungan layar pembaca dan navigasi keyboard. Libatkan masyarakat dalam pengembangan sistem e-government dengan memperhatikan kebutuhan dan masukan mereka. Kerjasama dengan sektor swasta, seperti perusahaan teknologi dan penyedia layanan internet, dapat membantu meningkatkan infrastruktur dan aksesibilitas teknologi di desa. Promosikan layanan *e-government* melalui media sosial, spanduk, atau acara komunitas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Terakhir, lakukan evaluasi dan pemantauan berkala tentang efektivitas layanan *e-government* untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang mungkin muncul. Dengan langkah-langkah ini, aksesibilitas layanan *e-government* di Desa Sukajaya dapat ditingkatkan, meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan elektronik.

### **Partisipasi Masyarakat (*E-Participant*) Masyarakat Sukajaya dalam E-Government**

Menurut (Kaligis *et al.*, 2021) telah mengelompokkan partisipasi menjadi 2 berdasarkan keterlibatannya, yaitu:

1. Partisipasi langsung, yaitu partisipasi yang terjadi apabila seorang individu menunjukkan kegiatan tertentu atas proses partisipasi. ini terjadi apabila setiap orang bisa mengajukan pandangannya, membahas pokok masalah, mengajukan tidak Persetujuan terhadap seseorang ataupun pernyataan seseorang.
2. partisipasi tidak langsung, terjadi apabila seseorang mendelegasikan hak partisipasinya. Cohen dan Uphoff (Dwiningrum, 2011) membedakan lagi partisipasi tidak langsung ini menjadi 4 jenis, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi pengambilan manfaat, dan partisipasi evaluasi.

Tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan publik berbasis digital di Desa Sukajaya dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk tingkat aksesibilitas, pemahaman tentang teknologi, kepercayaan terhadap sistem, dan ketersediaan pelatihan. Kesiapan budaya kerja Desa Sukajaya untuk menerapkan inovasi digital masih pada tahap sosialisasi. Peran masyarakat belum terlihat untuk beradaptasi dengan layanan digital. karena Desa Sukajaya belum memanfaatkan program transformasi digital secara maksimal. Sampai saat ini, sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Sukajaya hanya mencakup pengenalan bahwa mereka akan menyediakan layanan berbasis internet dan memberi tahu orang bahwa jika ada perkumpulan RT atau RW, akan ada website. Pemerintahan Desa bahkan belum memberikan informasi lebih lanjut tentang bimbingan teknis atau panduan penggunaan website. Hal ini menyebabkan Desa Sukajaya belum siap dalam waktu dekat karena beberapa layanan masih belum dapat diakses secara online. Seluruh perangkat desa

harus terlibat dalam tata kelola digital, tetapi beberapa tidak dapat melakukannya. Untuk mencapai hal ini, pelatihan dan bimbingan IT diperlukan.

Dengan tujuan membangun pola kerja yang bersinergi, Menurut Schiller dan Antlov (dalam Hetifah, 2003:152). Desa Sukajaya sedang bekerja sama dengan beberapa pihak dengan tujuan agar masyarakat lebih memberikan partisipasinya, yang paling utama adalah dengan pemerintah tingkat atas. Dalam upaya Kabupaten Sumedang untuk membangun tata kelola berbasis digital, Desa Sukajaya mengambil inisiatif ini. Selain bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk mendukung kebijakan, mereka juga ingin mencapai visi Desa Sukajaya, yaitu masyarakat yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Penting sekali diadakan sebuah pedoman pelaksanaan atau SOP yang dibuat oleh Desa Sukajaya karena akan membangun pemahaman dan mengkomunikasikan pentingnya sebuah rencana penyelenggaraan pemerintahan lebih efektif dan efisien melalui inovasi digital. Strategi ini menjadi alat ukur kesiapan manajerial untuk mencapai sebuah tujuan, relevansi dan komunikasi strategi. Jika kesiapan strategi ini belum ada, sampai kapan pun inovasi digital tidak akan terealisasi secara maksimal.

Partisipasi masyarakat dalam *e-government* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Menurut Sumaryadi (2010), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat, yaitu sebagai berikut Pertama, aksesibilitas teknologi seperti akses internet dan perangkat keras yang memadai sangat mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi. Jika infrastruktur teknologi kurang berkembang, partisipasi masyarakat akan terbatas. Kedua, pemahaman masyarakat tentang teknologi dan *e-government* memainkan peran penting. Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan sistem *e-government*, sehingga mendorong partisipasi yang lebih besar. Ketiga, informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai layanan *e-government* dan manfaatnya bagi masyarakat sangat penting. Promosi yang efektif dan komunikasi yang jelas dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Keempat, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem *e-government*, terutama terkait keamanan data pribadi mereka, sangat mempengaruhi partisipasi. Kekhawatiran tentang keamanan data dapat mengurangi minat masyarakat untuk berpartisipasi. Kelima, melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi *e-government* dapat meningkatkan rasa memiliki dan minat untuk berpartisipasi. Masyarakat yang merasa kebutuhannya dipertimbangkan dalam pembuatan keputusan cenderung lebih aktif menggunakan layanan *e-government*. Keenam, antarmuka yang ramah pengguna dan proses yang mudah dapat mendorong penggunaan layanan *e-government*. Jika sistem terlalu rumit atau tidak intuitif, hal ini dapat menghambat

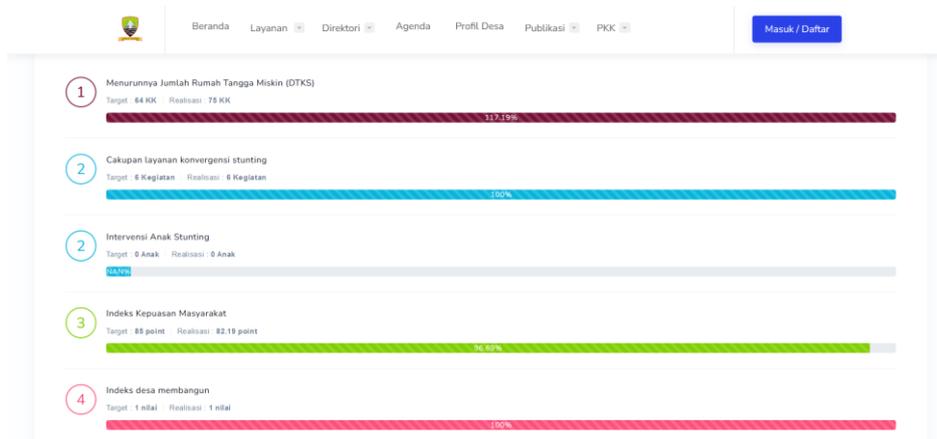
partisipasi. Terakhir, dukungan dari pemerintah lokal dan kemitraan dengan sektor swasta atau organisasi masyarakat sipil dapat meningkatkan partisipasi. Ini bisa berupa dukungan dalam bentuk dana, sumber daya, atau promosi layanan *e-government*. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, Desa Sukajaya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam *e-government*, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik.

### **Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sukajaya**

Pemerintahan elektronik atau *e-government* adalah inovasi dalam layanan publik yang mempercepat proses demokrasi. Manfaat utama *e-government* termasuk mengurangi biaya birokrasi, menyediakan akses publik 24 jam ke informasi pemerintah, dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. Selain itu, *e-government* dapat mengurangi persepsi kekakuan dan kesulitan dalam birokrasi (Ummah dkk., 2022). Pengadopsian *e-government* di desa dapat mempercepat pembangunan, terutama dalam sistem administrasi, ekonomi, dan pendidikan desa. Meskipun demikian, implementasi *e-government* di desa menghadapi tantangan terkait kesiapan dan prioritas utama desa.

Manfaat *e-government* meliputi penghematan biaya melalui kerangka kerja berbasis web, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta mempermudah akses publik terhadap pelayanan pemerintah tanpa perlu kunjungan fisik (Rohayati dkk, 2022). Implementasi *e-government* di desa tidak hanya dinilai dari kesiapan infrastruktur teknologi informasi, tetapi juga dari kemampuan pejabat desa dalam menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung layanan publik. Selain itu, respon masyarakat terhadap *e-government* juga menjadi indikator penting, di mana manfaat dari kebijakan ini harus dirasakan oleh masyarakat desa (Herdiana dkk., 2022). Kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor utama penerimaan manfaat *e-government* (Syafrizal dkk., 2019).

Kepuasan adalah faktor yang sangat dipengaruhi oleh interaksi. Konsep kepuasan mengacu pada pembentukan sikap emosional terhadap suatu sistem, di mana tingkat kepuasan yang lebih tinggi membuat seseorang lebih bersedia untuk tetap berada dalam sistem tersebut (Doll et al., 2004; Kornpitack & Sawmong, 2022). Memahami kepuasan warga terhadap pelayanan publik sangat penting untuk mencapai pemerintahan yang efektif dan efisien (Lamsal & Gupta, 2021). Warga merasa puas dengan pelayanan publik ketika kinerja layanan tersebut secara positif memenuhi atau melebihi harapan mereka sebelumnya (Zhang et al., 2021). Di Desa Sukajaya, kepuasan masyarakat menjadi penting karena dapat menjadi indikator transformasi pelayanan publik melalui sistem online (digital) dan menilai hasil yang dihasilkan, baik secara positif maupun negatif.



**Gambar 1.** Tampilan Halaman Website E-SAKIP Desa Sukajaya

Data dari E-SAKIP yang ditunjukkan oleh gambar 1 menunjukkan bahwa Desa Sukajaya mengalami penurunan jumlah rumah tangga miskin dan telah melampaui target sebesar 117.19 persen dengan realisasi 75 Kartu Keluarga yang lepas dari kemiskinan. Program untuk mengatasi stunting juga telah berjalan sesuai target, dengan adanya 6 kegiatan yang terealisasi. Meskipun untuk indikator program intervensi anak stunting terlihat belum berjalan, namun indikator lainnya menunjukkan bahwa e-government berdampak positif. Indeks perkembangan desa mencapai 67.56 persen, menunjukkan perkembangan meski belum memenuhi target. Dengan adanya indikator yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mendekati target yang ditetapkan. Capaian ini adalah bukti langsung bahwa implementasi *e-government* telah berdampak positif pada persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Sukajaya. Terakhir, ada indeks yang menunjukkan perkembangan desa dalam berbagai aspek pembangunan. Indikator ini telah mencapai target yang menunjukkan bahwa distribusi pada program-program yang difasilitasi oleh *e-government* berjalan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Desa Sukajaya mendekati target yang telah ditetapkan. Realisasi IKM mencapai 82.19 poin dari target 85 poin, dengan capaian 96.69 persen. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan layanan publik yang diberikan. Nilai yang melebihi target ini mengindikasikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi ekspektasi, tetapi juga melampaui harapan masyarakat. Peningkatan IKM ini disebabkan oleh peralihan layanan ke digital. Saat ini, beberapa layanan administrasi dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dengan QR Code. Kepala Desa juga dapat memberikan tanda tangan elektronik, sehingga proses pelayanan administrasi menjadi cepat dan mudah (Afriyani dkk., 2021).

Tingginya IKM di Desa Sukajaya menunjukkan bahwa *e-government* berhasil meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Realisasi IKM yang melebihi

target mencerminkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan. Penyelenggaraan pemerintahan Desa Sukajaya, dengan tata kelola baru yang memungkinkan layanan dilakukan secara mudah, efektif, dan efisien melalui website desa, dapat dikatakan berhasil. Namun, transformasi pelayanan di Desa Sukajaya masih menghadapi beberapa masalah. Layanan publik belum terintegrasi secara menyeluruh, sehingga masyarakat masih harus mengurus beberapa layanan secara terpisah di setiap instansi. Selain itu, masih terdapat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya.

### **Simpulan**

Transformasi digital di Desa Sukajaya memungkinkan berbagai layanan administrasi dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa. Ini termasuk layanan seperti pembuatan SKCK, surat keterangan tidak mampu, dan surat domisili. Implementasi e-Government juga berdampak pada peningkatan tata kelola pemerintahan desa. Informasi yang sebelumnya sulit diakses kini dapat dengan mudah ditemukan di website desa, meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Selain itu, Implementasi e-Government di Desa Sukajaya telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Data menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, yang berarti masyarakat merasa lebih puas dengan kualitas dan kecepatan layanan yang mereka terima. Penggunaan teknologi dalam layanan publik membuat proses lebih transparan dan akuntabel

Meskipun ada banyak kemajuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat cukup tinggi, proses transformasi ini masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah integrasi layanan publik yang belum menyeluruh, yang menyebabkan masyarakat harus mengakses berbagai layanan di instansi yang berbeda secara terpisah. Selain itu, pemahaman masyarakat tentang transformasi digital dalam pelayanan publik masih terbatas, yang dapat menghambat adopsi yang lebih luas. Implementasi e-Government di Desa Sukajaya juga menunjukkan bahwa dukungan pemerintah lokal dan kemitraan dengan sektor swasta atau organisasi masyarakat sipil sangat penting untuk

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Hal ini mencakup dukungan dalam bentuk dana, sumber daya, dan promosi. Hal ini berguna untuk memastikan bahwa manfaat dari e-Government dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat desa Sukajaya

Dalam meningkatkan keefektifan implementasi e-government di desa Sukajaya beberapa rekomendasi yang dapat diberikan yaitu: 1) Pemerintah daerah dan pusat perlu bekerja sama untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di desa-desa termasuk memastikan akses internet yang cepat dan andal, serta menyediakan perangkat keras yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem e-government. 2) Implementasi program pelatihan literasi digital yang komprehensif dan berkelanjutan sangat diperlukan. Pelatihan ini harus mencakup tidak hanya bagaimana menggunakan layanan e-government, tetapi juga tentang keamanan dan privasi digital untuk mengurangi risiko penyalahgunaan data. 3) Pemerintah desa harus berfokus pada pengembangan dan penerapan sistem terpadu yang menggabungkan semua layanan publik dalam satu platform. Dengan begitu akan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara lebih efisien dan mengurangi birokrasi. 4) Pemerintah desa harus mengimplementasikan mekanisme yang lebih inklusif dan partisipatif, seperti forum diskusi online, survei kepuasan masyarakat, dan lokakarya yang melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan layanan publik.

### Daftar Pustaka

- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772503022000135>
- Afriyani, A., Wahidah, I., & Wibowo, M. T. H. (2021). Penerapan Digital Government di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang Jawa Barat. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 3(2).
- Andersen, J., Prause, J., & Silver, R. (2011). A Step-by-Step Guide to Using Secondary Data for Psychological Research. *Social and Personality Psychology Compass*, 5, 56-75. <https://doi.org/10.1111/J.1751-9004.2010.00329.X>

- Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401219300477>
- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. (2021). *Gambaran Umum*. Retrieved from <https://kampungkb.bkkbn.go.id/kampung/38091/nyata>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. (2014). *Sosial dan Kependudukan*. Retrieved from <https://sumedangkab.bps.go.id/>
- Bhatia, A. (2016). Rural Development through E-Governance Initiatives in India. *IOSR Journal of Business and Management*, 01, 61-69. <https://doi.org/10.9790/487X-15010010161-69>
- Cai, W. C. (2018). Grass-Roots Party Organization and Rural Governance Modernization: An Analysis Based on Rural Vitalization Strategy. *Theory Ref*, 3, 62–71.
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & ... (2020). The implementation of E-government in the industrial revolution era 4.0 in Indonesia. *International Journal of ...*  
<https://www.academia.edu/download/95437831/1260.pdf>
- Fernández, L. Á. V, Fernández, Y. O., & ... (2023). E-Government and its Development in the Region: Challenges. ... *Business Review: Int ...*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8789484>
- Fröhlich, K., Nieminen, M., Peters, A. N., & Pinomaa, A. (2018). Considerations for co-designing e-government services in under-served rural communities. In *Proceedings of the Second African Conference for Human Computer Interaction: Thriving Communities*.
- Glass, G. (1976). Primary, Secondary, and Meta-Analysis of Research. *Educational Researcher*, 5, 3 - 8. <https://doi.org/10.3102/0013189X005010003>
- Graham, M., & Avery, E. J. (2013). Government public relations and social media: An analysis of the perceptions and trends of social media use at the local government level. *Public Relations Journal*, 7(4), 1-21.
- Hadjon, P. M., Djatmiati, T. S., Addink, G. H., & Berge, J. B. J. M. T. (2011). *Hukum administrasi dan tindak pidana korupsi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Huda, M. N., Kurniasari, E. N., & ... (2022). A systematic literature review of E-government evaluation. *Journal of Local ...*  
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/LOGOS/article/view/19784>
- Kabupaten Sumedang. (2024). *Dashboard Sakip Desa*. Retrieved from <https://desasukajaya.sumedangkab.go.id/>
- Karunia, R., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K., & Prasetyo, J. (2023). Analysis of the Factors that Affect the Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1216>
- Kisusu, R., Bahati, D., & Kisusu, G. (2019). E-Government for Rural Development in Tanzania. In *Socio-Economic Development*. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7311-1.ch085>

- Martitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). Confronting E-Government Adoption in Indonesian Local Government. *Journal of Indonesian Legal Studies*. <https://doi.org/10.15294/jils.v6i2.47795>
- Mazhar, S. (2021). Metode Pengumpulan Data: Alat Penelitian yang Mendasar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*. <https://doi.org/10.24321/2319.9113.202101>
- Mensah, I. K. (2019). Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Mustaf, A., Ibrahim, O., & Mohammed, F. (2020). E-government adoption: A systematic review in the context of developing nations. *International Journal of ...* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7529477>
- Norris, D. (Ed.). (2007). *E-Government Research: Policy and Management: Policy and Management*. New York: Igi Global.
- Othman, M., & Yasin, N. (2015). Essential Elements for the Successful Implementation of Public Information and Service Delivery System (e-Service) for the District Education Office in Malaysia. *International Arab Journal of e-Technology*, 4(2), 67–77.
- Pribadi, U. (2023). Impact of Organizational Structure and Culture on E-Government Implementation: A Survey of Local Government Employees in Yogyakarta Special Region, Indonesia. *Innovar*.
- Riadi, M. (2020). E-Government (Pengertian, Tujuan, Jenis dan Strategi Pengembangan). Retrieved from <https://www.kajianpustaka.com/2020/01/e-government-pengertian-tujuan-jenis-dan-strategi-pengembangan.html>
- Riadi, M. (2020). Partisipasi Masyarakat (Prinsip, Jenis, Tingkatan dan Faktor yang Mempengaruhi). Retrieved from <https://www.kajianpustaka.com/2020/01/partisipasi-masyarakat.html>
- Rohayati, Y., Bangkara, B. M. A. S. A., Jacob, J., Dzauharoh, S., & Iskandar, A. (2022). Expert opinion on the implementation of e-government efforts to improve village apparatus performance in Indonesia: Opportunities and challenges. *International Journal of Health Sciences*, 6(S9), 1659–1673. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS9.12731>
- Roziqin, A., Kismartini, Fajrina, A. N., & ... (2022). The development of Indonesian e-Government: A bibliometric analysis. *COLLNET Journal of ...* <https://doi.org/10.1080/09737766.2021.2007036>
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. ... of the 2nd International Conference on ... <https://doi.org/10.1145/3305160.3305191>
- Septiani, M. (2020). E-Government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Ombudsman RI*. Retrieved from <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik.html>

- 
- Sumedang Tandang. (2024). Desa Sukajaya. Retrieved from <https://sumedangtandang.com/direktori/detail/desa-sukajaya.htm>
- Tsybulnyk, N. Y., Zadoia, I. I., Kurbatova, I. S., & Mekh, Y. V. (2020). E-government within Public Administration. [dspace.univd.edu.ua. https://dspace.univd.edu.ua/bitstreams/a3a51a65-a543-4240-81c0-f1d57b774706/download](https://dspace.univd.edu.ua/bitstreams/a3a51a65-a543-4240-81c0-f1d57b774706/download)
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government Information Quarterly*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & Supardal, S. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37–53. <https://doi.org/10.47134/villages.v3i1.27>
- Zabukovšek, S. S., Bobek, S., Tominc, P., & ... (2021). E-Government. Social Responsibility and .... [https://doi.org/10.1007/978-3-030-46095-2\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-030-46095-2_10)
- Zhang, X. S. (2005). A Brief Analysis of the Reform of Rural Governance Structure in China. *World J. Manag.*, 5, 70–76.