
**TRANSFORMASI DIGITALISASI E-AGENDA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA PALIMANAN TIMUR**

Welly Wihayati¹, Rd. Mahendra Haryo Bharoto², Otto Fajarianto³, Linda Afriani⁴

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

³Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

⁴Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Awang Long, Samarinda, Indonesia

welly.wihayati@ugj.ac.id¹, haryo.bharoto@ugj.ac.id², otto.fajarianto.fip@um.ac.id³,
linda.afriani@stih-awanglong.ac.id⁴

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 juga mempercepat transformasi virtual di berbagai negara. Secara makro, transformasi virtual berdampak positif terhadap perekonomian. transformasi pelayanan publik dari model manual (konvensional) sehingga dapat diprioritaskan melalui perangkat elektronik (online). Sejak pandemi Covid-19, aplikasi dan website terus dioptimalkan oleh pemerintah agar dapat memberikan layanan kepada masyarakat. Menyadari besarnya manfaat transformasi digital, Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas tentang Perencanaan Transformasi Digital. Daerah Cirebon memiliki potensi yang cukup besar dalam pengembangan sumber daya masyarakat di masa mendatang. Bidang Pelayanan E-Government di Cirebon sebagai unsur lini dipimpin oleh seorang Kepala Bidang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional. Bentuk pengumpulan data dengan dokumen, observasi dan wawancara mendalam kemudian peneliti menguji kredibilitas dan melakukan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan penelitian, pelaksanaan program, diperlukan evaluasi. Dalam proses evaluasi ini akan dilihat apa kelemahan atau kekurangan dari Transformasi Digitalisasi E-Agenda dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Palimanan Timur.

Kata Kunci: Digitalisasi E-Agenda, Pelayanan Publik, Transformasi

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has also accelerated virtual transformation in various countries. At the macro level, virtual transformation has a positive impact on the economy. transformation of public services from manual (conventional) models so that they can be prioritized through electronic (online) devices. Since the Covid-19 pandemic, applications and websites have been continuously optimized by the government so that they can provide services to the community. Realizing the magnitude of the benefits of digital transformation, President Joko Widodo at a Limited Meeting on Digital Transformation Planning. The Cirebon area has considerable potential in developing community resources in the future. The E-Government Service Sector in Cirebon as a line element led by a Sector Head. This study uses a type of observational research. Forms of data collection with documents, observations and in-depth interviews then the researchers tested the credibility and carried out data analysis including data reduction, data presentation and research conclusions. program implementation, evaluation is needed. In this evaluation process, it will be seen what are the weaknesses or shortcomings of the E-Agenda Digitalization Transformation in Improving Public Services in the East Palimanan Village.

Keywords: Digitalization of E-Agenda, Public Services, Transformation

PENDAHULUAN

Tata kelola agenda kearsipan yang baik dan berstandar elektronik menjadi pilihan mutlak di era digitalisasi dimana surat masuk dan surat keluar, yang sudah sedikit demi sedikit meninggalkan era manual dan sudah beralih pada sistem elektronik via email. Daerah Cirebon memiliki potensi yang cukup potensial dalam mengembangkan sumber daya masyarakat kedepan. Bidang Layanan E-Government di Cirebon sebagai unsur lini yang dipimpin seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standard, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan sub bidang urusan tata kelola e-government, pengembangan ekosistem e-government serta pengembangan aplikasi (Kota, 2022).

Mayoritas negara di dunia memiliki Internet, atau yang disebut e-governance. Beberapa negara masih dalam tahap entry-level publish only, dan banyak negara berada dalam tahap transaksi lanjutan. Rencana Transformasi eGovernment dibangun dari enam langkah utama seperti:

1. Tahap e-Presence Pemerintah bermaksud untuk mempublikasikan informasi melalui website. Tahap ini menciptakan placeholder untuk kerangka transformasi untuk menghasilkan informasi yang perlu diproses untuk memberikan layanan.
2. Tahap Interaksi Tahap ini menetapkan inisiatif berbasis web yang interaktif kepada publik. Sementara interaksi pada tahap ini sederhana, dan membutuhkan banyak penyempurnaan, interaksi tersebut menciptakan elemen kerangka kerja yang akan memberikan kemampuan kepada publik untuk melakukan kontak dengan pemerintah, dan untuk merampingkan operasi dasar pemerintah.
3. Tahap Transaksi Tahap transaksi memungkinkan publik untuk menyelesaikan beberapa transaksi dasar, sepenuhnya online, dan menghindari perjalanan ke kantor. Contohnya termasuk mengajukan pembaruan lisensi, mengajukan permohonan bantuan, atau memberikan pembaruan informasi pribadi. Tahapan tersebut membangun sistem layanan pembayaran, sehingga framework tersebut mampu mengambil e-payment. Jenis aplikasi ini memungkinkan peningkatan pertukaran data, atau berbagi informasi, antar instansi pemerintah. Namun, perlu dicatat bahwa “walaupun tingkat interaktivitasnya lebih besar daripada inisiatif tahap kedua, aktivitasnya masih melibatkan arus informasi yang utamanya bersifat satu arah (baik ke pemerintah atau ke klien, tergantung aktivitasnya). Tanggapan elektronik umumnya sangat teratur dan menciptakan hasil yang dapat diprediksi. Jadi, meskipun lebih operasional, tidak dapat dianggap lengkap pada tahap ini.
4. Tahap Transformasi Tahap transformasi diarahkan untuk menambah nilai, dan rasa layanan pelanggan ke kerangka dasar yang telah ditetapkan pada tahap sebelumnya. Ini bukan tentang menambahkan sistem baru, melainkan merancang peningkatan, atau mengubah sistem yang ada dan menambah efisiensi dan kenyamanan dan harus dikembangkan baik secara vertikal (dalam hal apa yang diberikan kepada pelanggan), dan horizontal (untuk menentukan interaksi antar sektor pemerintah). Ini adalah titik puncak evolusi untuk e-government, karena kekuatan yang dimilikinya untuk mengubah pemerintahan. Ini tidak hanya memastikan interaksi yang lebih tinggi, lebih terlibat, dan lebih berorientasi layanan dengan publik, tetapi juga "memfasilitasi aliran tanpa batas" bahan atau informasi, dan meningkatkan pengambilan keputusan lintasstruktural, antara federal, negara bagian, lokal, publik, dan pemangku kepentingan swasta. Beberapa ahli telah melangkah lebih jauh dengan mengklaim bahwa, pada tingkat yang paling maju, transformasi ini dapat memungkinkan pemerintah untuk mengatur ulang, dan menghilangkan departemen yang tidak perlu melalui tanggung jawab bersama melalui saluran virtual.
5. Tahap e-Participation Tahap partisipasi membutuhkan waktu lebih lama untuk dicapai

daripada tahap sebelumnya, mewakili serangkaian tujuan jangka panjang untuk pengembangan dan penerapan kerangka eGovernment yang dikembangkan. Dalam hal berpikir tentang bisnis sebagai perusahaan start-up, itu adalah tahap di mana bisnis bergerak dari start-up menuju bisnis yang matang. Struktur pemerintahan digital, dengan menciptakan alat yang mengakomodasi fitur seperti pemungutan suara online, melakukan riset konsumen, mengembangkan interaksi lembaga pemerintah, dan operasi dan layanan lainnya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pemerintah dan keterlibatan masyarakat.

6. eBorder/Perbatasan/Tahap Regional Proses jangka panjang lainnya untuk meningkatkan eGovernment dari waktu ke waktu, melibatkan melakukan kontak dengan sistem pemerintahan tetangga lainnya, untuk menawarkan kolaborasi dengan pemerintah selanjutnya. Mencapai tujuan ini mengharuskan pemerintah berbagi dan bertukar data antar negara, sesuai dengan tujuan bersama yang disepakati. Dengan pemahaman tentang tahapan dan tujuan adalah untuk memulai pemahaman yang lebih besar, bagaimana bekerja melalui tahapan ini untuk memberikan eGovernment dapat meningkatkan kemanjuran internal.

Transformasi digital merupakan suatu proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru atau memodifikasi proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan, yang bertujuan untuk memenuhi perubahan model bisnis dan permintaan pasar. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang semula diselesaikan secara tradisional menjadi sistem digital, baik dari segi penjualan, pemasaran, dan layanan terhadap pelanggan (Setiawan). Transformasi digital dimulai menggunakan bagaimana cara kita memikirkan serta terlibat dengan pelanggan. Saat kita beralih berdasarkan cara konvensional ke aplikasi digital dalam mengelola sebuah usaha, maka kita mempunyai kesempatan untuk menjalankan usaha serta melibatkan pelanggan untuk menggunakan teknologi secara digital. Transformasi digital bukan hanya sekedar mengenai teknologi pada bentuk fisik saja, tetapi mengenai nilai, pengoptimalan, serta kemampuan untuk mengikuti keadaan melalui penggunaan teknologi dan informasi yang relevan (Indonesia, 2020).

Pandemi Covid 19 sebagai pengungkit yg akbar atas penerapan e-Government yg selama ini berjalan relatif lambat di Indonesia lantaran adanya beberapa keterbatasan atau kendala. Karena pandemi Covid 19, situasinya seolah memaksakan untuk siap tidak siap harus menerapkan metode baru yang biasa disebut dengan New normal. Pada masa pandemi Covid-19 birokrasi wajib mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi pada segala bidang sektor pemerintahan. Transformasi berdasarkan pelayanan publik konvensional berubah menjadi e-public service yang harus dilaksanakan segera. Salah satu upaya aplikasi e-public service salah satunya yaitu melalui aplikasi e-Tilang yang diinisiasi oleh Kepolisian Republik Indonesia menjadi bentuk transformasi berdasarkan tilang konvensional. E-Tilang sendiri sebenarnya adalah sebuah penemuan yang diselenggarakan POLRI sebagai bentuk dari pelayanan publik. E-government sangat penting diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (e-service). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan publik dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dengan menerapkan e-government. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasi. Bentuk pengumpulan data dengan dokumen, observasi dan wawancara mendalam kemudian peneliti menguji kredibilitas dan dilakukan Analisis Data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Seluruh

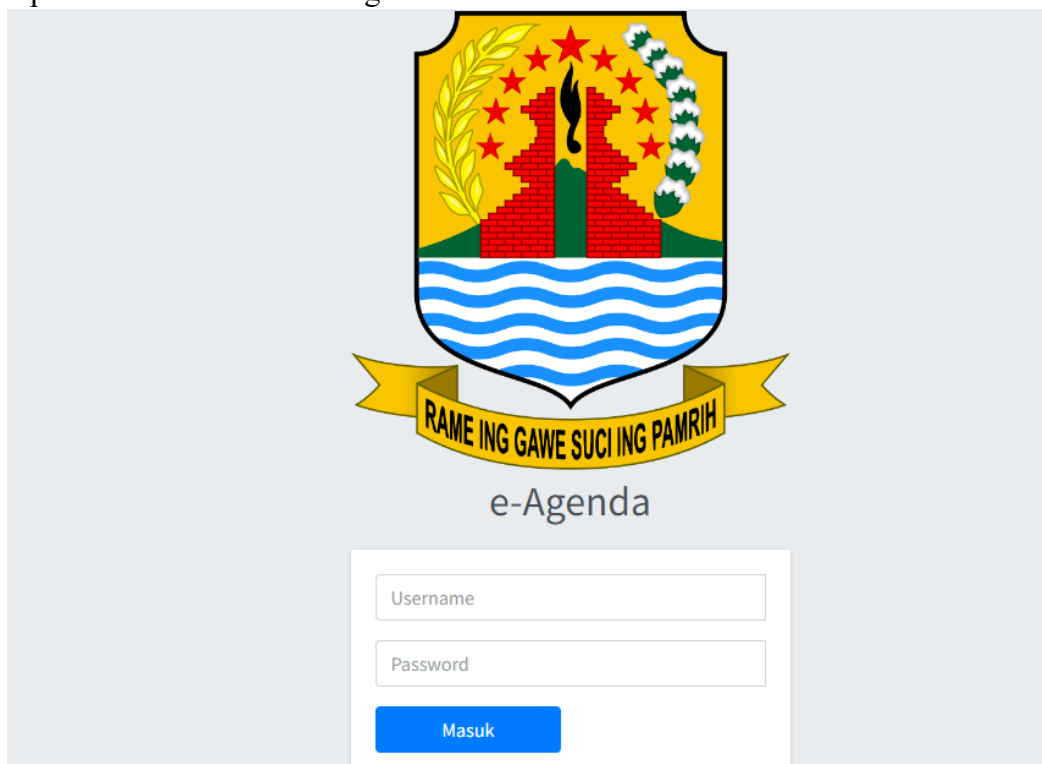
data didapatkan menggunakan analisis pada berbagai literatur terkait. metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2011).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teknik analisis naratif yang berfokus pada bagaimana suatu ide atau cerita dikomunikasikan kepada bagian yang terkait. Penelitian ini diharapkan dapat mendapatkan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai solusi sebuah permasalahan terkait. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

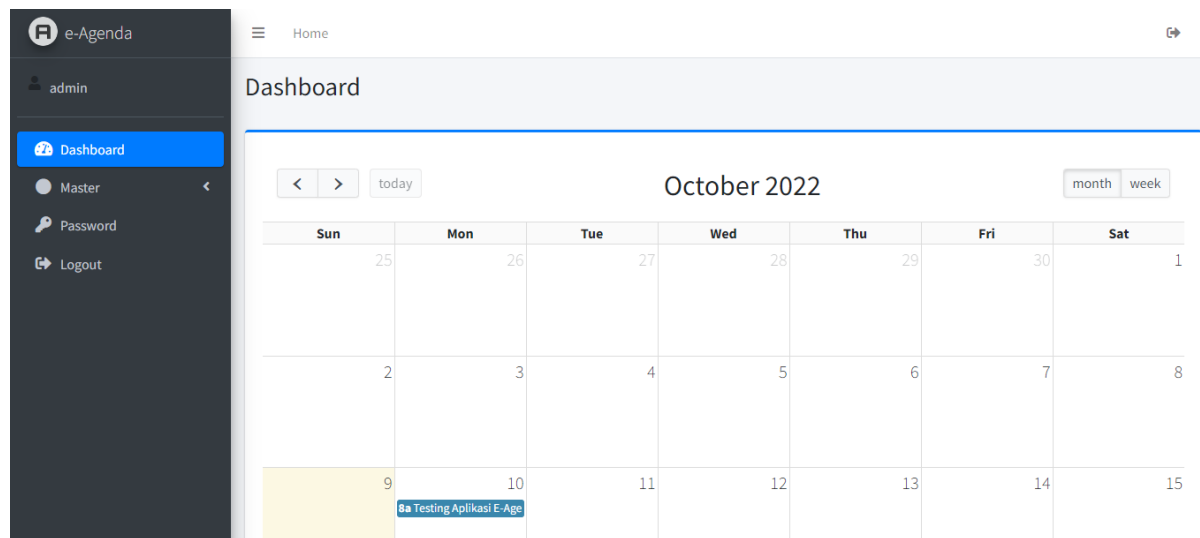
Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan operasional perangkat desa untuk mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat sangatlah penting. Hasil penelitian ini berupa produk sistem informasi e-Agenda yang dapat memudahkan perangkat desa dan kepala desa dalam memonitoring kegiatan ataupun aktifitas kegiatan yang dilaksanakan desa dalam kurun waktu tertentu.

Pemilihan sistem informasi berbasis web ini mampu memberikan efisien dari sisi waktu pelayanan. Dalam aplikasi e-Agenda ini masyarakat umum juga dapat melihat aktifitas apa saja yang dilaksanakan desa tersebut secara real time. Adapun beberapa fitur yang dapat digunakan dalam aplikasi ini antara lain sebagai berikut:



Gambar 1. Halaman *Login* Aplikasi E-Agenda

Pada halaman login terdapat kolom untuk nama dan sandi pengguna. Jika nama dan sandi pengguna benar maka langkah selanjutnya dapat mengakses menu master agenda, master user dan tampilan agenda kegiatan dalam bentuk kalender.

Gambar 2. Halaman *Dashboard* E-Agenda

Pada halaman dashboard dapat terlihat aktifitas yang telah terjadwal oleh pihak desa. Masyarakat bisa mengakses secara real time tanggal, bulan dan tahun kegiatan melalui aplikasi e-Agenda. Selain itu kepala desa juga dapat menjadwalkan kegiatan yang akan dilakukan maupun yang sudah dilakukan.

Aplikasi ini mampu memberikan kemudahan tata Kelola penjadwalan ataupun agenda kegiatan desa dalam kurun waktu tertentu. Dengan aplikasi ini tidak ada lagi jadwal yang berbenturan sehingga setiap aktifitas desa dapat berjalan secara parallel dan memiliki nilai manfaat yang sangat tinggi.

Transformasi digitalisasi yang dilakukan pihak desa Palimanan Timur dengan menerapkan e-agenda berdampak sangat baik dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat sekitar. Kemudahan pelayanan yang diberikan perangkat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi disambut baik oleh masyarakat sekitar.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terlihat dampak positif dari pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Uji coba ini dilakukan dengan memberikan sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi e-Agenda kepada masyarakat setempat dan perangkat desa. Dari hasil percobaan penggunaan aplikasi e-Agenda ini terlihat masyarakat mudah dalam mengakses informasi terkait dengan agenda ataupun kegiatan yang dilakukan oleh desa selama kurun waktu tertentu.

Referensi

- Indonesia, B. (2020). Indonesia Bangkit melalui Transformasi Digital Komitmen untuk Mewujudkan transformasi dari pemerintah.
- Jenny Huang, & K. (2017). A Methodology for Digital Government Transformation. *Journal of Economics, Business and Management*, 5(6), 246–254. .
- Kota, D. C. (2022, March 8). Diambil kembali dari dkis.cirebonkota.go.id: dkis.cirebonkota.go.id
- Reflianto, S. &. (2018). Pendidikan dan Tantangan Pembelajaran Berbasis Teknologi informasi. *Teknologi Pendidikan* .
- Setiawan, I. K. (t.thn.). Peranan ICT Dalam Mempercepat Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Ekonomi Pada Masa Pandemi COVID-19.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D. . Bandung: Alfabeta.

- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.-P., Duarte, M. E., Guichard, J., . . . van Vianen, A. E. M. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 239-250. doi:10.1016/j.jvb.2009.04.004
- Vallerand, R. J., & Houliort, N. (2019). *Passion for Work: Theory, Reseach, and Applications*: Oxford University Press.
- Vallerand, R. J., Salvy, S.-J., Mageau, G. A., Elliot, A. J., Denis, P. L., Grouzet, F. M. E., & Blanchard, C. (2007). On the Role of Passion in Performance. *Journal of Personality*, 75(3), 505-534. doi:10.1111/j.1467-6494.2007.00447.x
- Vandewalle, D., Brown, S. P., Cron, W. L., & Slocum Jr, J. W. (1999). The influence of goal orientation and self-regulation tactics on sales performance: A longitudinal field test. *Journal of Applied Psychology*, 84(2), 249-259. doi:10.1037/0021-9010.84.2.249
- Wiklund, J., Patzelt, H., & Shepherd, D. A. (2009). Building an integrative model of small business growth. *Small Business Economics*, 32(4), 351-374. doi:10.1007/s11187-007-9084-8