

OPTIMALISASI ELEMEN SUKSES IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA APLIKASI SIPENDIL (SISTEM KEPENDUDUKAN INFORMASI DAN PELAYANAN) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA SITIWINANGUN KABUPATEN CIREBON

Alip Pringadie, Mukarto Siswoyo, Hery Nariyah
Sekolah Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati
Program Studi Magister Administrasi Publik
Email : alippringadie@gmail.com



DOI: 10.33603/reformasi.v9i1.10912

Diterima: 11 Juni 2024; Direvisi: 20 Juli 2024; Dipublikasikan: Oktober 2024

ABSTRAK

Electronic Governement diimplementasikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun implementasi tersebut belum optimal dimana implementasi *E-Government* Aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun disebabkan karena masih banyak masyarakat belum memakai dan mengetahui aplikasi Sipendil sehingga mengganggu peningkatan kualitas pelayanan, fitur aplikasi yang belum berjalan dengan baik seperti berita desa yang jarang *update*. Adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun setelah di Implementasikan *E-Government* berupa aplikasi Sipendil. Menganalisis faktor penghambat dan pendukung Implementasi *E-Government* aplikasi Sipendil. Menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dan mengoptimalkan implementasi *E-Government* aplikasi Sipendil. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government*, Sedangkan dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2016:68), Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan, wawancara dan observasi. Dalam Implementasinya bentuk *E-Government* yang digunakan berupa aplikasi Sipendil yang dikelola langsung oleh Pemerintah Desa Sitiwinangun dengan bekerjasama dengan berbagai pihak sehingga menjadikan implementasi di Desa Sitiwinangun lebih mudah. Terdapat tiga fitur utama yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi diantaranya adalah artikel berita desa, laporan dan pembuatan surat. Dari segi kualitas pelayanan efisiensi aplikasi Sipendil dapat mempercepat pelayanan. Dalam implementasinya terdapat faktor penghambat seperti SDM, pengelola, perangkat keras dan sosialisasi yang terbatas. Adapun kesimpulannya adalah implementasi Sipendil sudah berjalan baik dari dukungan, kemampuan, manfaat yang dirasakan. Dengan implementasi Sipendil dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun karena dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, keadilan dan daya tanggap masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi *E-Government*, Aplikasi Sipendil, Kualitas Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pada era modern yang serba digital sekarang ini dan kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah, Pelayanan dilakukan oleh pihak organisasi ataupun lembaga pemberi pelayanan. Salah satu penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah pemerintah, pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi dan informatika melalui *Electronic Government*.

Salah satu Implementasi *E-Government* di Indonesia ataupun Daerah adalah melalui aplikasi Sipendil yaitu sistem kependudukan informasi dan pelayanan yang *Launching* pada Maret 2020 dan digunakan khusus untuk masyarakat Desa Sitiwinangun.

Si Pendil adalah singkatan dari Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan. di dalam SiPendil ini ada tiga konten, yang pertama berupa artikel yang berisi tentang berita kegiatan desa, aktivitas masyarakat dan promosi pariwisata. Kemudian yang kedua berisi tentang laporan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan dan usulan kepada pemerintah desa, Dan yang ketiga adalah surat yang berisi layanan kami berupa NIK, jadi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari desa cukup mengaplikasikannya menggunakan android dan kemudian datang ke desa suratnya sudah jadi. (Sumber : cirebonkab.go.id)

Dimana dengan melalui aplikasi tersebut masyarakat Desa Sitiwinangun dapat mengetahui berbagai informasi seputar desa Sitiwinangun, bukan hanya hal tersebut, masyarakat bisa pula mendapatkan berbagai pelayanan administrasi elektronik melalui telpon pintar berbasis android yang dapat di unduh di *Google Play Store*.

Namun sejak perilisan aplikasi Sipendil masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi tersebut, Berdasarkan dari *Google play store* sendiri masyarakat yang mengunduh hanya 100 perangkat dari jumlah masyarakat menurut sitiwinangun.desa.cirebonkab.go.id aada 4000an warga sitiwinangun yang ada.

Kemudian artikel yang masih tergolong sedikit dan jarang update sehingga hanya sedikit informasi atau berita yang dapat dilihat di aplikasi tersebut dampaknya adalah REFORMASI Vol 9 No 1 Oktober 2024

terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa Sitiwinangun karena pemberian informasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik.

Sarana dan prasarana masyarakat yang masih terbatas. Sehingga sulit untuk memaksimalkan inovasi pelayanan publik berupa *Electronic Government* dalam aplikasi Sipendil dan dampaknya dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sitiwinangun karena salah satu tujuan dari implementasi aplikasi Sipendil adalah demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sitiwinangun.

Maka dari itu perlu adanya optimalisasi dalam aplikasi Sipendil seperti meningkatkan jumlah pengguna aplikasi Sipendil, Memperbaiki insfrstruktur agar lebih baik dan meningkatkan isi konten baik artikel maupun konten lainnya sehingga peningkatan kualitas pelayanan di Desa Sitiwinangun dapat berjalan maksimal. Untuk mengetahui penyebab berbagai permasalahan yang dipaparkan maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini, "Optimalisasi Elemen Sukses Implementasi *Electronic Government* Pada Aplikasi Sipendil (Sistem Kependudukan Informasi dan Pelayanan) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Sitiwinangun Kabupaten Cirebon"

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka Rumusan Masalahnya adalah :

1. Bagaimana Implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sitiwinangun ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun setelah di Implementasikan *E-Government* berupa aplikasi Sipendil ?
3. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung Implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil ?
4. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan Mengoptimalkan implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil ?

TUJUAN

Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana Implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sitiwinangun.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun setelah di Implementasikan *E-Government* berupa aplikasi Sipendil.
3. Untuk menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung Implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil.
4. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan mengoptimalkan implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut hasil kajian dan penelitian dari Harvard JFK *School of Government* di Indrajit (2016:10), untuk menerapkan konsep digitalisasi ke sektor publik, ada tiga faktor atau elemen keberhasilan yang harus dimiliki dan dilihat dengan serius. Setiap elemen kesuksesan adalah: Dukungan (*support*), Kemampuan (*capacity*), dan manfaat (*Value*).

A. Support

Faktor pertama dan utama yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (niat) dari berbagai kelompok pejabat publik dan pemimpin politik untuk benar-benar mengadopsi konsep *E-Government*, dan tidak hanya mengikuti tren atau bahkan menentang inisiatif yang terkait dengan prinsip *E-Government*. Tanpa unsur "*Political will*" ini, tidak mungkin berbagai inisiatif pengembangan dan pembangunan *E-Government* dapat berjalan dengan lancar. Karena budaya birokrasi cenderung beroperasi di bawah model manajemen "*top-down*", jelas bahwa mendukung pelaksanaan program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari kepala pemerintahan pada level yang tinggi (presiden dan pembantunya/menteri) sebelum menyebar ke tingkat yang lebih rendah. Yang dimaksud dengan dukungan di sini tidak hanya secara verbal, tetapi juga dukungan yang diharapkan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Disahkannya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci keberhasilan negara dalam mencapai visi dan misi bangsa, sehingga harus diprioritaskan seperti halnya kunci keberhasilan lainnya yang diperlukan;

- b. Adanya alokasi beberapa sumber daya (manusia, keuangan/finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lainnya.) di semua tingkat pemerintahan untuk membangun konsep ini dalam semangat lintas sektoral;
- c. Membangun berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung untuk menciptakan lingkungan yang baik bagi pertumbuhan *E-Government* (seperti adanya undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas, menunjuk organisasi khusus seperti kantor Envoy sebagai tanggung jawab utama, mengembangkan aturan untuk kerjasama dengan sektor swasta, dan lainnya); dan
- d. Adanya sosialisasi konsep *E-Government* secara terpadu/marata, berkesinambungan, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh instansi publik pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui berbagai usaha kampanye yang simpatik.

B. Capacity

Maksud dari elemen kedua ini adalah adanya unsur kapasitas/kemampuan atau pemberdayaan pemerintah setempat untuk mewujudkan "*impian*" terkait *E-Government*. Setidaknya ada tiga hal minimal yang harus dimiliki pemerintah terkait dengan unsur ini, yaitu:

- a. Tersedianya sumber daya yang memadai untuk mengimplementasikan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang terkait dengan pembiayaan (Finansial);
- b. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena infrastruktur ini merupakan 50% kunci keberhasilan implementasi konsep *E-Government*; dan
- c. Tersedianya sumber daya manusia dengan keterampilan dan keahlian yang diperlukan sehingga implementasi *E-Government* sesuai dengan prinsip atau asas manfaat yang diharapkan.

C. Value

Berbagai inisiatif Electronic Government tidak berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dari penerapan konsep tersebut; dan dalam hal ini bukan

pemerintah sendiri yang menentukan sejauh mana manfaat yang akan diperoleh dari keberadaan E-Government, melainkan masyarakat dan pihak yang bersangkutan. Untuk itu, pemerintah harus teliti dalam memilih jenis aplikasi E-Government yang perlu diprioritaskan pengembangannya agar benar-benar memberikan nilai (manfaat) yang dirasakan kepada masyarakat.

Kombinasi ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk *link* atau pusat saraf bagi jaringan *E-Government*, yang akan menjadi kunci utama untuk memastikan keberhasilan.

Adapun Sintesa dari peneliti adalah dalam menerapkan E-government agar sukses maka diperlukan berbagai elemen atau dimensi diantaranya adalah adanya dukungan, infrastruktur yang memadai, manfaat yang dirasakan baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

Kumorotomo pada Hardiyansyah (2016:68), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik mencakup empat dimensi: efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Setiap dimensi mencakup sejumlah indikator.

- a. Pada dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam memperoleh laba, penggunaan faktor produksi dan pertimbangan yang bersumber dari rasionalitas ekonomi.
- b. Pada dimensi efisiensi, indikatornya antara lain: apakah tujuan pembentukan organisasi pelayanan publik telah tercapai; Hal ini terkait erat dengan rasionalitas teknis, nilai-nilai, misi, tujuan organisasi, dan fungsi sebagai agen pembangunan.
- c. Pada dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan alokasi pelayanan yang diselenggarakan oleh badan pelayanan publik, dan
- d. Pada dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu Optimalisasi Elemen Sukses Implementasi *Electronic Government* Pada Aplikasi Sipendil (Sistem Kependudukan Informasi dan Pelayanan) Untuk Meningkatkan

Kualitas Pelayanan di Desa Sitiwinangun Kabupaten Cirebon.

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif analisis yaitu desain penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan masalah yang ditemukan di lapangan.

Metode Penelitian yang Digunakan

Metode Penelitian yaitu aktivitas ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Auerbach dan Silverstein dalam Sugiyono (2018:3)

Informan

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian ini adalah perangkat Desa Sitiwinangun sebagai pengelola aplikasi Sipendil meliputi :

- a. Kepala Desa Sitiwinangun : Bapak Suharto
- b. Operator pengelola Aplikasi Sipendil : Bapak Arkima

2. Informan Pendukung

Informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengetahui atau pernah menggunakan aplikasi Sipendil yang terdiri dari :

- a. Bapak Mui Selaku masyarakat yang pernah membuat surat/melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Sipendil.
- b. Bapak Sariman Selaku masyarakat yang pernah memanfaatkan fitur lapor pada aplikasi Sipendil.
- c. Bapak Kadmiya Selaku masyarakat yang pernah membuat surat/melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Sipendil.

- d. Mas Affandi Selaku masyarakat yang pernah membuat surat/melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Sipendil dan melihat isi artikel.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu buku literatur, arsip, laporan kantor, monografi, internet, peraturan perundangan, serta sumber tertulis lainnya.

2. Studi Lapangan, Yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Observasi

Observasi atau sering disebut pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan

menggunakan seluruh alat indra.

c. Dokumentasi

Yaitu mendokumentasikan dan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terhubung dengan objek penelitian. Data-data sebagai bukti penelitian, berupa foto atau gambar, video, dan lainnya.

d. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan - bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Bogdan dalam Sugiyono (2018:130)

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Elemen sukses dalam <i>E-Government</i> menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016:10)	<i>Support</i> / dukungan	1. Suprastruktur dan infrastruktur pendukung (Undang- Undang atau Peraturan Pemerintah) 2. Sosialisasi
	<i>Capacity</i> / Kemampuan	1. Sumber daya manusia 2. insfrastruktur Teknologi Informasi : jaringan, aplikasi, perangkat teknologi dsb 3. Finansial
	<i>Value</i> / Manfaat	1. Manfaat kepada masyarakat
Empat Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2018:68),	efisiensi	keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis
	efektivitas	Tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik
	keadilan	Distribusi dan alokasi layanan.
	daya tanggap.	Terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Pengujian Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang sudah ada. Teknik triangulasi artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Sugiyono (2018: 125).

HASIL PENELITIAN

Implementasi E-Government dalam aplikasi Sipendil untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sitiwinangun Support (Dukungan)

A. Produk Hukum atau Peraturan – Peraturan Maupun Program

Salah satu faktor dukungan dari diimplementasikannya *E-Government* di Desa Sitiwinangun adalah dengan adanya program ataupun peraturan-peraturan baik dari pemerintah daerah tingkat provinsi sampai dengan program desa itu sendiri.

Dukungan yang dilakukan pemerintah dalam Implementasi Aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun adalah berupa peraturan – peraturan atau intruksi dari pejabat pemerintahan :

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Seri E.7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi
4. Sejalan dengan program gubernur Jawa Barat berkaitan dengan Desa Digital
5. Merupakan realisasi visi & misi kepala desa (Kuwu) sebelumnya.

B. Sosialisasi

Salah satu sosialisasi dilakukan menggunakan banner yang berisi tentang cara penggunaan aplikasi Sipendil. Banner tersebut diletakan pada bagian pojok ruang tunggu atau

ruang depan kantor desa Sitiwinangun. Sosialisasi juga dilakukan pada saat awal diresmikannya aplikasi Sipendil dengan mengundang berbagai elemen masyarakat serta kepala dinas komunikasi dan Informasi Kabupaten Cirebon pada saat itu.

Namun setelah peresmian nya pada bulan maret 2020 sosialisasi belum dilakukan secara optimal lagi dikarenakan adanya pandemi dan dari masyarakatpun masih terdapat yang belum mengetahui adanya sosilisasi yang berkaitan dengan aplikasi Sipendil.

Capacity (Kemampuan)

A. Sumber Daya Manusia

Dalam Implementasi *E-Government* kemampuan merupakan salah satu hal yang penting, dalam Implementasi *E-Government* berupa Aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang kemampuan pegawai sudah cukup baik karena yang mengelolanya ada bagian operatornya, namun meskipun berjalan dengan baik operator yang mengelola aplikasi Sipendil baru satu orang saja dimana alangkah baiknya dalam pengelolaan aplikasi harus memiliki tim dan ada pembagian tugas agar semua fitur didalam aplikasi tersebut dapat dioptimalkan seperti fitur artikel berita desa yang jarang *update*.

B. Infrastruktur Teknologi Informasi

infrastruktur Teknologi Informasi di Kantor Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sudah cukup baik dan tersedia, baik dari komputer, jaringan, dan infrastruktur lainnya sudah tersedia meskipun terdapat beberapa alat atau perangkat jaringan yang rusak akibat tersambar petir. Kemudian untuk server atau *database* Sipendil sendiri masih bekerja sama dengan dinas komunikasi dan informasi Kabupaten Cirebon yang terkoneksi juga dengan data di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Cirebon sehingga implementasi *E-Government* berupa aplikasi dapat dilakukan, lalu dari *database* pusat tersebut terintegrasi melalui jaringan sistem online di Desa Sitiwinangun.

Dari sisi masyarakat pun perangkat penggunaan *Smartphone* sudah cukup memadai namun kurang sadarnya masyarakat dalam memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik membuat pengguna aplikasi Sipendil masih sedikit. Menurut Bapak Suharto Selaku

Kepala Desa (Kuwu) yang menjabat sekarang mengatakan

C. Finansial

Sumber daya Finansial dalam implementasi *E-Government* berupa aplikasi Sipendil sudah memadai dan mendukung pengimplementasian aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang. Sumber finansial tersebut berasal dari pendapatan asli desa dan dana desa.

Value (Manfaat)

Implementasi *E-Government* berupa aplikasi Sistem Kependudukan Informasi dan Pelayanan (Sipendil) memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang, masyarakat dapat berbagai macam fitur yang terdapat di aplikasi Sipendil.

Dengan melihat langsung aplikasi Sipendil yang diunduh langsung di *Google Play Store* bahwa aplikasi tersebut sangat bermanfaat, dengan menggunakan aplikasi tersebut maka pengguna aplikasi cukup daftar dengan NIK jika yang belum daftar namun jika yang sudah daftar cukup masukan NIK dan Pin saja maka akan langsung login dan dapat memanfaatkan tiga fitur utama dalam aplikasi tersebut, yang pertama adalah artikel dimana masyarakat Desa Sitiwinangun dapat melihat berbagai informasi berkaitan dengan berita dan kegiatan-kegiatan Desa Sitiwinangun, yang kedua adalah fitur menu laporan dimana pengguna aplikasi Sipendil dapat melaporkan berbagai macam hal atau keluhan serta masukan kepada Pemerintah Desa Sitiwinangun melalui via *Online*, yang ketiga adalah yang menjadi fitur utama dalam aplikasi ini yaitu fitur pelayanan *Online* dimana masyarakat dapat membuat berbagai macam pembuatan surat yang dibutuhkan seperti contohnya surat pengantar, keterangan penduduk, surat keterangan kurang mampu, keterangan usah dan berbagai macam permohonan surat lainnya yang mencakup pelayanan desa, nantinya jika pengguna ingin membuat surat maka tinggal pilih surat yang ingin dipilih kemudian permohonan tersebut akan diproses oleh pihak operator Desa Sitiwinangun, pihaknya akan langsung mencetak surat tersebut dengan cepat karena datanya sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon, setelah surat tersebut selesai maka

akan muncul status keterangan yang menyatakan surat siap diambil maka pengguna tinggal datang ke kantor Desa Sitiwinangun untuk mengambil surat tersebut jadi dalam prosesnya tidak harus menunggu di kantor Desa tinggal ambil saja. Manfaat lainnya ketika sedang pandemi *covid-19* maka masyarakat yang ingin membuat surat yang dibutuhkan tidak perlu langsung datang ke kantor Desa Sitiwinangun, sehingga meminimalisir kerumunan atau keluar rumah.

Kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun setelah di Implementasikan *E-Government* berupa aplikasi Sipendil Efisiensi

Dengan mengimplementasikan *E-Government* berupa aplikasi Sipendil dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun karena aplikasi Sipendil dapat mempersingkat waktu pembuatan surat dan pengguna aplikasi tersebut tidak perlu mengantri untuk membuat surat yang dibutuhkan masyarakat, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Desa Sitiwinangun lagi untuk mengajukan pembuatan surat yang dibutuhkan. Pengguna cukup menggunakan *smartphone* berbasis *android* untuk mengajukan pembuatan surat yang dibutuhkan dan ketika surat sudah jadi masyarakat atau pengguna hanya tinggal mengambil surat tersebut tanpa perlu menunggu di kantor Desa Sitiwinangun hal tersebut dapat memberikan efisiensi dalam pelayanan di Kantor Desa Sitiwinangun.

Dari pihak pemerintah Desa Sitiwinangun pun tidak perlu repot untuk mengetik secara manual jika ada masyarakat yang akan mengajukan pembuatan surat dalam pelayanannya operator cukup mengatur maka otomatis akan muncul data surat yang ingin dibuat kemudian tinggal cetak dan di tanda tangani maka surat tersebut telah selesai dibuat. Begitupula dengan fitur lainnya seperti artikel dan laporan. Dengan fitur artikel berita desa, pemerintah Desa Sitiwinangun tidak perlu repot memberi pengumuman kepada masyarakat jika ada sesuatu yang harus diumumkan hanya cukup dengan mengupdate berita yang ada di aplikasi Sipendil tersebut hal tersebut dapat mempermudah dalam hal kecepatan penyaluran informasi pihak pemerintah Desa Sitiwinangun kepada masyarakat.

Efektivitas

Dengan mengimplementasikan *E-Government* berupa Aplikasi Sipendil sebagian tujuan organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat tercapai dan cukup efektif karena sebagian besar kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan aplikasi Sipendil. Didalam aplikasi tersebut terdapat banyak fitur pelayanan yang dapat dirasakan penggunaanya, Aplikasi tersebut dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat, baik dari pembuatan surat, artikel berita, dan laporan. Namun dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Sipendil membuat pencapaian tujuan pelayanan publik belum maksimal karena dalam pencapaian tujuan organisasi berupa pelayanan publik tentunya harus ada partisipasi masyarakat yang menjadi pelaku utama dalam pelayanan publik.

Keadilan

Aplikasi Sipendil dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat atau pengguna yang termasuk warga Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang, asalkan masyarakat tersebut memiliki perangkat berupa *smartphone* yang berbasis *android* yang dapat diunduh pada *Google Play Store* untuk menggunakan aplikasi Sipendil dan merupakan warga asli Desa Sitiwinangun karena syarat untuk masuk ke aplikasi tersebut adalah dengan menggunakan NIK yang sudah terdaftar di Disukcapil Kabupaten Cirebon, jika tidak memiliki *smartphone* dan bukan warga Desa Sitiwinangun maka masyarakat belum bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Hanya saja penggunaan dari aplikasi Sipendil ini masih belum maksimal karena masih didominasi oleh kalangan anak muda dikarenakan kalangan muda jauh lebih mengenal dengan teknologi sebaliknya untuk masyarakat yang cukup senior aplikasi tersebut belum banyak digunakan dikarenakan masih minimnya sumber daya manusia dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait aplikasi ini.

Daya Tanggap

Dengan adanya Implementasi *E-Government* berupa Aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sebagian kebutuhan masyarakat atau warga Desa Sitiwinangun bisa terpenuhi, karena terdapat

banyak manfaat yang dapat dirasakan pengguna aplikasi tersebut. Hanya saja masih ada beberapa hal berkaitan dengan fitur dalam aplikasi tersebut yang ingin dikembangkan oleh pemerintah Desa Sitiwinangun seperti data tanah warga, promosi wisata Desa Sitiwinangun, sehingga aplikasi tersebut dapat mendukung seluruh kebutuhan masyarakat namun karena terbatasnya pegawai yang mengelola aplikasi tersebut maka pengembangan tersebut belum bisa dilakukan.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Implementasi *E-Government* Dalam Aplikasi Sipendil.

Faktor Penghambat

A. Sumber daya manusia masyarakat Desa Sitiwinangun yang masih terbatas

Salah satu permasalahan yang terjadi dalam implementasi *E-Government* berupa aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun adalah tingkat SDM masyarakatnya yang masih kurang, dampaknya yaitu rendahnya pengguna aplikasi Sipendil. Dimana pengguna aplikasi Sipendil masih didominasi oleh anak muda yang sudah familiar dengan *smartphone* sedangkan masyarakat yang sudah tergolong senior menggunakan *smartphone* hanya untuk komunikasi saja, bukan dimanfaatkan untuk pelayanan mereka sendiri.

B. Terbatasnya tenaga pengelola aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun

Dalam menjalankan implementasi *e-governrment* dalam aplikasi Sipendil dibutuhkan sumber daya baik infrastruktur maupun sumber daya manusia itu sendiri, tak lepas dari pihak yang mengelola aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun. Dalam mengelola aplikasi Sipendil tenaga operator yang ada hanya satu orang saja sehingga ada fitur yang kurang maksimal dalam pemanfaatannya seperti fitur artikel berita desa hal itu disebabkan keterbatasan jumlah tenaga.

C. Perangkat keras yang tersedia masih belum optimal

Dalam implementasi *E-Govenrment* pada aplikasi Sipendil dibutuhkan infrastruktur perangkat keras baik dari Pemerintah Desa Sitiwinangun maupun masyarakatnya. Dari pihak Desa Sitiwinangun ada beberapa perangkat yang mengalami kendala seperti perangkat wifi yang tersambar petir sehingga untuk internetnya yang digunakan hanya ada satu mengandalkan

internet dari kabupaten yang digunakan secara bersama sehingga kecepatan internetnya tidak maksimal, server yang digunakan dalam menjalankan aplikasi Sipendil pun masih menumpang di diskominfo Kabupaten Cirebon. Perangkat di sisi masyarakatpun masih belum optimal baik dari *smartphone* yang lelet maupun kuota internet yang terbatas, hal tersebut dapat mengganggu berjalannya aplikasi Sipendil.

D. Sosialisasi yang belum maksimal

Pada penerapan *E-Government* dalam aplikasi Sipendil, sosialisasi masih belum berjalan secara optimal dimana hanya di awal – awal peresmian saja yang berjalan, tapi setelah itu belum ada sosialisasi yang benar – benar langsung turun ke masyarakat, imbasnya banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya aplikasi Sipendil. Meskipun terdapat masyarakat yang mengetahui adanya aplikasi Sipendil namun mereka belum mengetahui tentang adanya sosialisasi langsung dari Desa Sitiwinangun berkaitan dengan aplikasi Sipendil.

Faktor Pendukung

- A. Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Cirebon berupa server dan jaringan, dimana aplikasi Sipendil sendiri servernya masih menggunakan di Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Cirebon.
- B. Kemudian dukungan lainnya juga berasal dari Dinas kependudukan dan catata sipil Kabupaten Cirebon dimana dukungan tersebut berupa koneksi dalam informasi yang berkenaan kependudukan.

Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dan Mengoptimalkan Implementasi *E-Government* dalam Aplikasi Sipendil

- A. Untuk mengatasi gangguan implementasi yang disebabkan oleh keterbatasan Sumber daya manusia di masyarakat maka berkaitan dengan hal tersebut pihak Pemerintah Desa Sitiwinangun terus melakukan sosialisasi meskipun dalam skala kecil.
- B. Untuk mengatasi hambatan keterbatasan tenaga yang dibutuhkan yaitu dengan menerapkan skala prioritas dimana agar implementasi dapat berjalan maka fitur pelayanan surat menyurat lebih diutamakan

daripada fitur lainnya karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat.

- C. Dalam mengatasi perangkat yang tersedia belum optimal dari pihak Desa Sitiwinangun mengandalkan internet dari kabupaten meskipun kecepatannya masih terbatas namun masih bisa digunakan untuk mengelola aplikasi Sipendil. Sedangkan untuk masyarakat sendiri ada rencana untuk memasang wifi di setiap dusun/blok meskipun itu belum terlaksana jadi yang sekarang hanya mengandalkan kuota internet pribadi masyarakat.
- D. Untuk mengatasi sosialisasi yang belum optimal pihak Desa Sitiwinangun melakukan bentuk sosialisasi melalui lisan kepada masyarakat, melalui RT/RW dan ke berbagai kalangan pemuda di Desa Sitiwinangun.

KESIMPULAN

Implementasi *E-Government* Dalam Aplikasi Sipendil Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Desa Sitiwinangun tersebut diimplementasikan berdasarkan berbagai unsur parameter Menurut hasil kajian dan penelitian dari Harvard *JFK School of Government* di Indrajit (2016:10) dan Kumorotomo pada Hardiyansyah (2016:68) dimana terdapat beberapa dimensi yang belum optimal dalam implemenasi *E-Government*, sosialisasi belum dilakukan secara optimal karena saat ini sosialisasi tidak dilakukan secara intens, dari segi kemampuan SDM masyarakat belum optimal karena masyarakat masih sedikit yang menggunakan aplikasi tersebut, dari infrastruktur perlu dioptimalkan lagi berupa penambahan *wifi* di kantor desa, Dalam hal keadilan yaitu distribusi dan alokasi pelayanan Sipendil sejatinya bisa dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat namun hal tersebut menjadi belum optimal karena banyak yang menggunakan aplikasi hanya dari kalangan anak muda saja.

Dalam implementasi *E-Government* dalam aplikasi Sipendil terdapat beberapa hambatan sehingga implementasi dapat dikatakan belum optimal seperti : Sumber daya manusia dari aspek masyarakat yang belum memadai dimana pengguna aplikasi Sipendil lebih banyak dari golongan pemuda yang lebih mengerti teknologi ; Terbatasnya tenaga yang aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun, dimana

operator yang mengelola hanya satu orang hal tersebut mengakibatkan pengembangan inovasi dan fitur berita desa jarang di *update* ; Perangkat keras yang tersedia masih belum optimal, terdapat perangkat seperti *wifi* desa yang tersambar petir sehingga hanya mengandalkan internet yang dari kabupaten, dari masyarakatpun perangkat seperti *smartphone* dan kuota internet masih mandiri ; Sosialisasi yang belum maksimal, dimana sosialisasi hanya berjalan pada saat awal peresmian saja, ditambah sekarang terdapat pandemi *covid-19* yang membuat sosialisasi menjadi terhambat.

Dalam mengatasi beberapa faktor penghambat implementasi *E-Government* Dalam Aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun adalah : Kurangnya sumber daya manusia dimasyarakat maka Pemerintah Desa Sitiwinangun terus melakukan sosialisasi meskipun dalam skala kecil ; Untuk mengatasi hambatan keterbatasan tenaga yang dibutuhkan yaitu dengan menerapkan skala prioritas dimana agar implementasi dapat berjalan maka fitur pelayanan surat menyurat lebih diutamakan daripada fitur lainnya ; Upaya yang dilakukan untuk mengatasi perangkat yang tersedia belum optimal dari pihak Desa Sitiwinangun mengandalkan internet dari kabupaten meskipun kecepatannya masih terbatas ; Dalam mengatasi sosialisasi yang belum optimal pihak Desa Sitiwinangun melakukan bentuk sosialisasi melalui lisan kepada masyarakat, melalui RT/RW dan ke berbagai kalangan pemuda di Desa Sitiwinangun.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya edisi revisi. Yogyakarta : Gava Media
- Hidayat Moh. Taufik, Siswoyo Mukarto, Rosnidah Ida, Permana Ipik, Zulkarnaen Iskandar. 2021. Pedoman Penulisan Tesis Magister Administrasi Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajit Richardus Eko. 2004. *Electronic Government* Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis

Teknologi Digital. Yogyakarta : ANDI

- _____. 2016. *Electronic Government* Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja. Yogyakarta : PREINEXUS
- Komarudin. 2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Genesindo
- Kuswana Dadang. 2011. Metode Penelitian Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2016 Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Putra Teddy Minahasa. 2019. Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rahayu Amy YS, Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep. Depok. PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- _____. 2018. Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. Bandung: Alfabeta
- Suaedi Falih, Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan *E-Governance*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yusuf Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana

Jurnal dan Tesis :

- Hamidah Nur Rahmawati. 2015. Implementasi E-Government dalam Pelayanan (Studi Kasus Penerapan Program SIAKAD di Stain Ponorgo). Program Studi Magister Administrasi Publik. Universitas Sebelas Maret Srakarta.
- Hariadi Danu. 2011. Analisis Kebijakan Implementasi E-Government Terhadap Pelayanan Kependudukan dan Perekonomian. Program Studi Magister Ekonomi dan Studi Pembangunan. Universitas Sebelas Maret Srakarta.
- Idrus Iqbal Aidar, Zakiyah Umami, Hadiyah Lisa. 2017. Kajian Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Volume 2. No.2
- Izzati Berlian Maulidya. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya. Fakultas Teknologi Informasi. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya
- Mahdanisa Dinda dan Nurlim. 2018. Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. Balitbangda Kab. Kutai Kartanegara. Vol. 12 No. 1.
- Siew Lim Siew. Low Yin Leng. 2015. E-Government in Action: Singapore Case Study. University of Nebraska, Lincoln.
- Wibowo Sri Danang, Irwan Abdullah, Muhadjir Darwin. 2014. The Growth of E-Government in the Government of Yogyakarta City. Study Program: Policy Study, Graduate School. Gadjah Mada University.

Peraturan :

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Pemerintah Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 – 2025.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Seri E.7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Lainnya :

- <http://sitiwinangun.desa.cirebonkab.go.id>
(Diakses pada 19 Januari 2022, pukul : 20.00 WIB)
- <https://www.cirebonkab.go.id/launching-sipendil-desa-sitiwinangun-sebagai-desa-digital>
(Diakses pada 19 Januari 2022, pukul : 20.15 WIB)
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.appssipendil>
(Diakses pada 19 Januari 2022, pukul : 21.00 WIB)
- <http://bappeda.jabarprov.go.id/desa-digital-memperbaiki-ekosistem-digital-menyejahterakan-masyarakat-desa/>
(Diakses pada 19 Januari 2022, pukul : 21.00 WIB)
- https://www.kompas.id/baca/lain-lain/2020/03/10/sipendil-aplikasi-digital-memudahkan-warga-desa-sitiwinangun?utm_source=kompasid&utm_medium=bannerregister_meteredpaywall&utm_campaign=metered_paywall&utm_content=https

%3A%2F%2Fwww.kompas.id%2F
baca%2Flain-
lain%2F2020%2F03%2F10%2Fsip
endil-aplikasi-digital-
memudahkan-warga-desa-
sitiwinangun&status=sukses_login
&status_login=login
(Diakses pada 20 Januari 2022, pukul :
20.00 WIB)
<https://suaraindonesianews.com/news/launching-aplikasi-sipendil-desa-berbasis-digital-desa-sitiwinangun-jamblang/>

(Diakses pada 20 Januari 2022, pukul :
20.00 WIB)

<https://fajarcirebon.com/desa-sitiwinangun-kini-menjadi-desa-digital/>

(Diakses pada 20 Januari 2022, pukul :
20.00 WIB)

<https://aboutcirebon.id/setelah-menjadi-desa-wisata-kini-desa-sitiwinangun-jamblang-menjadi-desa-digital/>

(Diakses pada 20 Januari 2022, pukul :
20.00 WIB)