

Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan E-Government Readiness Framework

Gede Era Arta Wiguna

Universitas Pendidikan Ganesha
Jalan Udayana No.11 Singaraja - Bali, Indonesia

e-mail korespondensi: era.arta@undiksha.ac.id

Submit: 07-11-2024 | Revisi: 15-01-2025 | Terima: 09-03-2025 | Terbit online: 12-03-2025

Abstrak - Penelitian ini mengevaluasi kesiapan pelayanan publik di Desa Tamblang dengan E-government Readiness Framework, mencakup empat komponen utama: infrastruktur teknologi informasi (TI), kebijakan, keterampilan SDM, dan partisipasi masyarakat. Informasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis dengan skala Aydin dan Tasci menunjukkan bahwa pelayanan publik digital di Desa Tamblang berada pada kategori "tidak siap," dengan skor rata-rata 3,31. Komponen infrastruktur TI mencatat nilai 3,2, mengindikasikan keterbatasan perangkat keras, sementara kebijakan dan keterampilan SDM bernilai 3,82 dan 3,81, yang menunjukkan kesiapan moderat. Partisipasi masyarakat paling rendah dengan skor 2,41, mengindikasikan kurangnya keterlibatan. Strategi SWOT diusulkan untuk meningkatkan kesiapan melalui pendanaan pemerintah, kerja sama dengan universitas untuk pelatihan, pengadaan perangkat keras, dan program edukasi bagi masyarakat guna mengurangi resistensi terhadap layanan.

Kata Kunci: Kesiapan Pelayanan Publik Digital, E-Readiness, Partisipasi masyarakat

Abstract - This study evaluates the readiness of public services in Tamblang Village with the E-government Readiness Framework, covering four main components: information technology (IT) infrastructure, policies, HR skills, and community participation. Information was collected through observations, interviews, and questionnaires. Analysis with the scale of Aydin and Tasci shows that digital public services in Tamblang Village are in the category of "not ready," with an average score of 3.31. The IT infrastructure component recorded a score of 3.2, indicating hardware limitations, while HR policies and skills scored 3.82 and 3.81, indicating moderate readiness. Community participation was the lowest with a score of 2.41, indicating a lack of involvement. The SWOT strategy is proposed to improve readiness through government funding, cooperation with universities for training, hardware procurement, and education programs for the community to reduce resistance to services.

Keywords: Digital Public Service Readiness, E-Readiness, Community participation

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di Indonesia mengalami perubahan signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi (TI). Langkah ini konsisten dengan upaya peningkatan efisiensi pemerintah, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat. Hal ini mendorong pemerintah untuk segera memperkenalkan dan mengubah kebijakan baru serta meningkatkan pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan [1]. Birokrasi pemerintahan dapat memanfaatkan sepenuhnya teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan kegiatan pemerintahan, memfasilitasi interaksi dengan masyarakat, serta mendorong akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik [2].

Terdapat upaya serius dari pemerintah untuk memanfaatkan data dengan lebih baik guna mendukung pengambilan keputusan. Fokusnya adalah pada penggunaan data untuk menganalisis dan mengembangkan kebijakan dengan harapan dapat memberikan dampak positif terhadap penyampaian layanan publik. Upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat lokal juga tercermin dalam penerapan teknologi. Saat ini, pemerintahan tidak lagi dipandang hanya sebagai penyedia layanan, namun juga sebagai mitra yang berpartisipasi aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat [3]. Dalam konteks transformasi digital, administrasi publik melibatkan penggunaan platform online, analisis data, dan kebijakan e-gov untuk meningkatkan kualitas dan daya tanggap administrasi publik [4].

Pemerintah Indonesia berupaya menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI) [5]. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat, tanggap terhadap perubahan dinamis, dan fokus pada pelayanan yang memenuhi kebutuhan nyata masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan sangatlah



penting. Pemerintah berupaya memperluas jangkauan partisipasi masyarakat melalui platform TI. Melalui keterbukaan diharapkan akan dihasilkan kebijakan-kebijakan yang lebih tepat dan mewakili kepentingan masyarakat.

Inovasi *E-Government* telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Teknologi Informasi). Berdasarkan arahan ini, pejabat pemerintah akan menjadi pihak pertama yang menggunakan teknologi telematika untuk mencapai dukungan yang baik dan memperkuat demokrasi. Upaya penerapan e-Government dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem E-Government akan semakin memperkuat sistem e-Government dan menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang andal merupakan suatu sistem yang diperlukan dalam e-administrasi pemerintahan. [6] Perkembangan e-Government di Indonesia mencakup beberapa peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 memuat kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government yang menjadi landasan utama transformasi digital sektor pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum yang kuat dalam mengatur aspek transaksi elektronik di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 mengatur lebih lanjut mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik serta menetapkan kerangka yang harus diikuti dalam penyelenggaraan layanan digital. Dalam semangat transparansi, Undang-Undang Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 menjadi landasan hukum keterbukaan informasi publik, dan pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010. Selanjutnya, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 menetapkan standar pelayanan informasi publik sebagai pedoman untuk menjamin kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan landasan terpenting dalam berfungsinya pemerintahan dan mewakili komitmen suatu negara atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. [7] Seiring dengan semakin kompleksnya dinamika sosial, pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan mengalami perubahan besar untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat. Saat ini, berbagai bidang pelayanan publik mencakup proses seperti pengelolaan kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, dan penyediaan infrastruktur dasar. Misalnya, pengelolaan kependudukan mencakup penerbitan dokumen identitas seperti kartu keluarga dan kartu penduduk (KTP). Pelayanan di bidang kesehatan meliputi program pencegahan penyakit dan pelayanan kesehatan masyarakat, yang keduanya penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemberian pelayanan publik juga mencakup penerbitan izin dan peraturan di bidang perekonomian yang mendorong pertumbuhan usaha dan lingkungan usaha yang mendukung. Terakhir, penyediaan infrastruktur dasar seperti jalan, air bersih, dan listrik menjadi landasan untuk menciptakan kualitas hidup masyarakat yang tinggi.

Sebagai lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan desa mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik. Layanan tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti pengelolaan kependudukan contoh aktivitasnya seperti pendataan dan pengelolaan data warga, pendidikan contoh aktivitasnya seperti desa bekerja sama dengan pihak puskesmas untuk melakukan kegiatan bersama ibu-ibu PKK desa Tamblang untuk melakukan pelatihan mengenai penting gizi anak, stunting, penyuluhan pengumpulan sampah rumah tangga untuk di jadikan co enzyme, program untuk anak-anak memberikan fasilitas kesenian seperti pelatihan menari dan gambelan bali dan juga di buatkan event untuk mewedahi anak-anak tersebut untuk mengekspresikan diri dan melestarikan budaya bali), kesehatan contoh aktivitasnya seperti desa Tamblang memiliki program kesehatan untuk ibu hamil, lansia dan anak, serta terdapat program penyuluhan kesehatan untuk warga pada setiap dusun yang ada di desa Tamblang, perizinan contoh aktivitasnya seperti pembuatan pengajuan dan penerbitan surat pengantar nikah dll, dan infrastruktur dasar contoh aktivitasnya seperti program pengelolaan air bersih, perbaikan infrastruktur jalan desa dan pembuatan PERTADES. Peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik merupakan landasan terpenting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat setempat [8]. Mengingat dinamika sosial yang terus berubah, maka transformasi pelayanan publik dalam pemerintahan desa menjadi penting. Perkembangan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Pentingnya memahami peran pemerintah desa dalam pelayanan publik terletak pada esensinya sebagai lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. [9] Desa bukan sekedar tempat tinggal; desa merupakan komunitas yang membutuhkan layanan yang efisien, terjangkau, dan tanggap terhadap kebutuhan lokal. Oleh karena itu, pembahasan mengenai pelayanan publik dalam pemerintahan desa menjadi sangat penting dan memerlukan penelitian lebih lanjut.

Pelayanan publik di desa Tamblang mencerminkan komitmen pemerintah desa Tamblang dalam memberikan pelayanan yang efektif dan terukur kepada masyarakat terutama dalam bidang TI. Pada desa Tamblang berbagai jenis layanan publik diperkenalkan untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar penduduk terpenuhi secara memadai. Fokus pelayanan tersebut adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pendaftaran KTP online (e-KTP), pencatatan perubahan data kartu keluarga, pengurusan akta kematian, anggaran pendapatan, pelayanan surat menyurat dan belanja desa (APBDesa). Pelayanan-pelayanan tersebut telah dapat

dilakukan pada pemerintah desa Tamblang khususnya pada pelayanan pembuatan e-ktip, pemerintah desa Tamblang per 1 Januari 2024 telah bekerja sama dengan pemerintah kecamatan untuk melakukan pembuatan e-ktip di pemerintahan desa Tamblang dengan tujuan untuk meminimalisir antrian di pemerintah kecamatan Kubutambahan.

Pemerintah desa Tamblang yang terletak di Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali, adalah desa yang sedang berusaha untuk meningkatkan aspek kualitas dari pelayanan publiknya melalui pemanfaatan TIK. Pemerintah desa Tamblang memiliki salah satu misi “Menyelenggarakan administrasi desa yang baik” misi yang menjadi dasar suatu organisasi haruslah berbanding lurus dengan pelaksanaan di lapangan. Dengan adanya sebuah misi pada organisasi mutlak keberadaannya karena dengan adanya misi itulah organisasi dapat merancang suatu keadaan organisasi dan kondisi-kondisi yang tidak menentu di masa yang akan datang, telah banyak dibuktikan oleh organisasi-organisasi yang sukses dalam tingkat dunia memiliki misi yang jelas mengenai apa yang ingin direncanakan maupun yang ingin dicapai di masa depan didalam organisasi. Penerapan pelayanan publik yang optimal di dalam lingkungan organisasi bisa menjadi salah satu hal positif bahwa pemerintah desa Tamblang telah melakukan perubahan untuk melayani masyarakat dengan lebih cepat dan efisien hal tersebut selaras dengan misinya yang “Menyelenggarakan administrasi desa yang baik”.

Dalam penerapan pelayanan publik yang baik seperti apa yang ada pada misi pemerintah desa Tamblang sendiri pemerintah desa Tamblang paling tidak memiliki infrastruktur yang memadai, memiliki kebijakan yang harus di jalankan, memiliki SDM terampil dan memadai, dan yang tidak kalah penting yaitu partisipan masyarakat. Dari observasi peneliti mengenai pelayanan publik digital dan beberapa hasil wawancara terhadap pimpinan di Pemerintahan Desa Tamblang hasil wawancara oleh bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang, bapak I Made Wasuyuta, S.Pd selaku Sekretaris Pemerintahan Desa Tamblang dan bapak I Gede Didi Wahyudi Kariasa selaku Kaur Tata Usaha Dan Umum memberikan hasil bahwa Desa Tamblang telah memiliki pelayanan publik digital yang telah dijalankan dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini di tahun 2024, pelayanan publik yang ada di pemerintahan desa yaitu kepemilikan website desanya yang memuat berbagai informasi publik, seperti informasi profil desa, data penduduk, dan informasi layanan publik lainnya. Selain itu masih ada beberapa layanan publik yang dimiliki seperti layanan publik pembuatan E-ktip, surat menyurat dll. Meskipun upaya pemanfaatan teknologi informasi telah dilakukan, namun optimalisasi belum dapat tercapai untuk melakukan pelayanan publik digital yang cepat dan efisien.

Bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang menjelaskan lebih rinci jika pelayanan publik ini telah dijalankan namun kendala-kendala dalam melakukan pelayanan publik masih selalu ada, bapak I Made Diarsa menjelaskan bahwa pelayanan publik digital ini masih dalam tahap awal dan masih dalam masa transisi, bapak made juga menjelaskan ada tantangan besar dalam implementasi pelayanan publik digital adalah keterbatasan infrastruktur TI, SDM yang masih dalam tahap transisi, dan juga masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Bapak I Made Diarsa selaku perbekel Pemerintahan Desa Tamblang menekankan perlunya investasi lebih lanjut dari penerapan pelayanan publik digital. Bapak made juga memberikan pandangannya untuk menekankan kepada peneliti agar melakukan penelitian di pemerintahan desa Tamblang untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah desa Tamblang saat ini. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik pemerintah desa Tamblang.

Desa Tamblang, menghadapi tantangan serius dalam penerapan e-government. Untuk mengatasi masalah pelayanan publik digital memerlukan perbaikan komprehensif berdasarkan prinsip-prinsip UUD e-government. Prinsip keterbukaan dan transparansi (UUD E-Government Pasal 5) dalam pengembangan infrastruktur TI, perlu memperhatikan transparansi penggunaan anggaran dan memperkenalkan sistem pelaporan online agar informasi lebih mudah diakses. Prinsip akuntabilitas (UUD E-Government Pasal 6) harus ditegakkan dengan menetapkan mekanisme yang jelas untuk pengelolaan proyek infrastruktur TI. Prinsip partisipasi publik (UUD E-Government Pasal 7) Pembangunan infrastruktur perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi proyek melalui platform digital dan memperoleh pendapat yang lebih luas. Prinsip pelayanan publik yang efisien (UUD E-Government Pasal 10) harus menjadi inti dari perbaikan. Infrastruktur TI harus dirancang untuk mendukung layanan e-public yang efisien dan menjamin kemudahan akses dan layanan yang optimal. Prinsip keterjangkauan teknologi (UUD E-Government Pasal 20) desa Tamblang perlu memastikan infrastruktur TI yang dibangun inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menyediakan fasilitas internet yang terjangkau.

[10] menemukan bahwa penerapan E-government Readiness di tingkat desa berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pemerintah dan peningkatan aksesibilitas informasi masyarakat. Selain itu, penelitian [11] menyajikan hasil yang sejalan dengan fokus penelitian ini, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik digital yang andal di tingkat pemerintah desa sangat penting untuk mencapai efektivitas e-government. Hasil Temuan ini memberikan manfaat penerapan e-Government di tingkat desa dan memperkuat relevansi dan urgensi evaluasi kesiapan pelayanan publik pemerintah desa di Desa Tamblang. Penelitian terkait “Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan E-Government Readiness Framework: Studi Kasus di Desa Tamblang” menggunakan Framework E-Readiness definisi dari e-readiness merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kesiapan suatu entitas pemerintahan, dalam hal ini pemerintah desa,

untuk mengadopsi dan mengimplementasikan layanan-layanan berbasis teknologi informasi. Kerangka kerja ini dapat mencakup indikator seperti infrastruktur TI, keterampilan SDM, kebijakan, dan partisipasi masyarakat. Framework e-readiness memiliki keunggulan karena memberikan kerangka kerja yang jelas dan sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan kesiapan pelayanan publik digital.

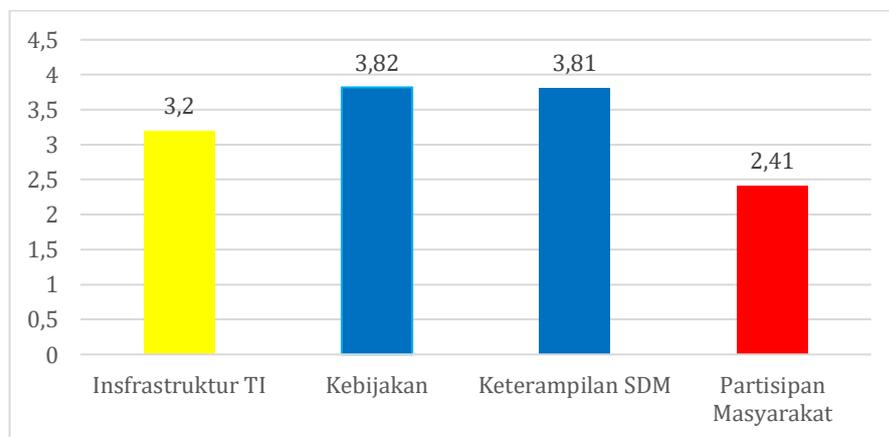
Berdasarkan hal tersebut penelitian yang akan dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik digital di desa Tamblang memiliki kepentingan yang sangat besar. Menganalisis dengan cermat Pelayanan yang ada, potensi sumber daya manusia, kebijakan dan tingkat partisipasi masyarakat terhadap teknologi ini akan memberikan pemahaman menyeluruh tentang sejauh mana desa Tamblang dapat menerapkan sistem e-government. Evaluasi ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Tamblang, dan juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Dengan melakukan penelitian pada desa Tamblang, diharapkan dapat ditemukan hasil yang dapat membantu pemerintah desa, lembaga terkait, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam meningkatkan Pelayanan Publik untuk mendukung pelaksanaan sistem e-government. Dalam rangka mencapai pemerintahan desa yang lebih efektif dan inklusif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang berharga dalam pengembangan e-government di tingkat desa.

2. Metode Penelitian

Penelitian evaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik digital pemerintahan desa Tamblang yang mengacu pada *framework E-readiness* menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, mempelajari dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari sebagaimana adanya dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Tujuan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menghasilkan dan menyajikan data dengan menggunakan analisis statistik dalam interpretasi data [12]. Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dengan menggunakan pendekatan *E-readiness*, seperti yang telah dijabarkan pada dasar teori yang terdapat di bab dua bahwa framework ini memiliki empat aspek evaluasi yang nantinya akan dijadikan acuan untuk mengevaluasi tingkat kesiapan pelayanan publik digital pada pemerintahan desa Tamblang dan untuk membuat strategi rekomendasi akan menggunakan metode SWOT. Menurut [13][14] yang dikutip dari jurnal [10] adalah analisis sistematis yang dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor dalam merumuskan strategi perusahaan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengukuran tingkat kesiapan pelayanan publik digital yang berdasarkan Framework E-Readiness, terdapat data responden terdiri dari 16 data yang mencakup hasil jawaban terhadap 33 butir pernyataan. Instrumen ini menilai 4 komponen yang dinilai: Komponen infrastruktur TI, terdiri dari 8 butir pernyataan. Komponen kebijakan, terdiri dari 9 butir pernyataan. Komponen keterampilan SDM, terdiri dari 8 pernyataan. Komponen partisipasi masyarakat, juga terdiri dari 8 pernyataan. Setiap butir pernyataan pada setiap komponen berisi gambaran spesifik mengenai infrastruktur TI, kebijakan, keterampilan SDM, serta partisipasi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut didapati nilai rata-rata dari seluruh komponen yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik digital desa Tamblang mendapat nilai rata-rata sebesar 3,31 di antara 16 responden yang telah memberikan jawabannya. Ketika hasil ini dimasukkan ke dalam skala Aydin dan Tasci, dianggap tidak siap untuk dalam pelayanan publik digital, dan masih membutuhkan sedikit perbaikan (*improvement*).

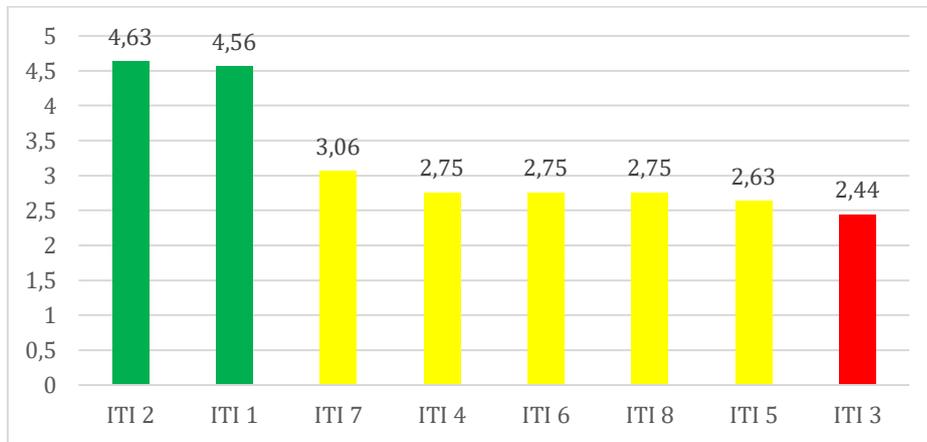


Gambar 1. Hasil Pengukuran Seluruh Indiktaor

Perhitungan nilai rata-rata yang dijelaskan di atas dilakukan dengan merata-ratakan tanggapan setiap pernyataan pada setiap komponen yang ada. Saat menampilkan grafik, digunakan beberapa warna untuk mewakili tingkat kesiapan berdasarkan skala Aydin dan Tasci, adapun penyebutan warna sebagai berikut:

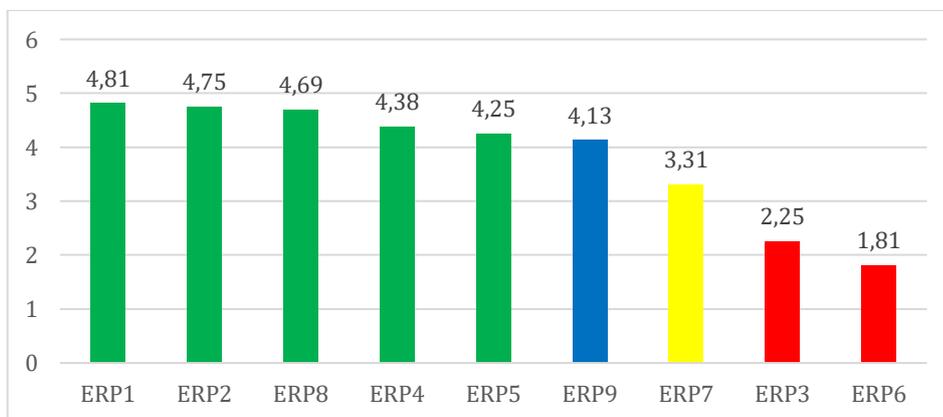
- Merah: berada dalam kategori "tidak siap" dan membutuhkan banyak peningkatan.

- b. Kuning: berada dalam kategori "tidak siap" dan membutuhkan sedikit peningkatan.
- c. Biru: berada dalam kategori "siap" dan membutuhkan sedikit peningkatan.
- d. Hijau: mewakili keadaan "siap" dan implementasi pelayanan publik digital bisa dilanjutkan.



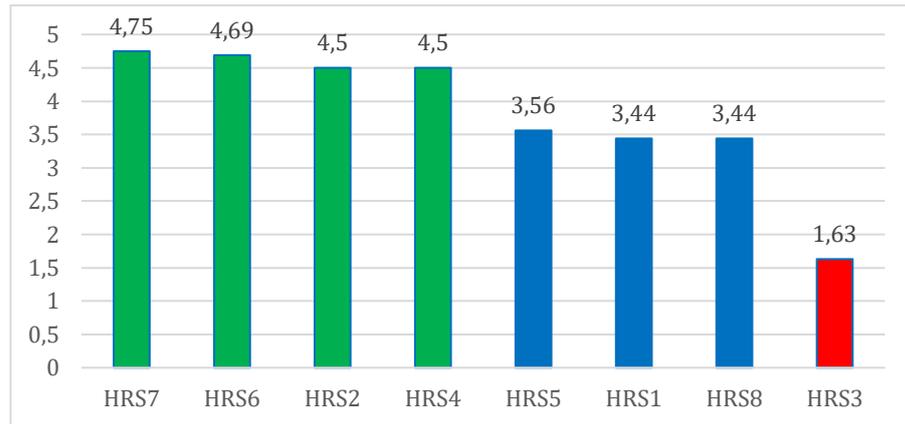
Gambar 2. Hasil Pengukuran Indikator Infrastruktur TI

Komponen infrastruktur TI yang terdiri dari 8 pernyataan meliputi: 2 pernyataan berada dalam kategori siap dan implementasi pelayanan publik digital bisa dilanjutkan, 5 pernyataan berada dalam kategori tidak siap dan membutuhkan sedikit peningkatan. 1 pernyataan dengan kode ITI3 berada dalam kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan. Nilai rata-rata dari pernyataan pada kode ITI2 yang mengukur Seberapa baik ketersediaan listrik pada perangkat dalam mendukung pelayanan publik digital, merupakan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,56. Sedangkan pernyataan berkode ITI3 yang mengukur Seberapa baik kondisi perangkat keras (komputer, laptop, printer, dll.) mempunyai nilai terendah sebesar 2,44. Rata-rata dari komponen Infrastruktur TI sebesar 3,2, jika mengacu pada skala Aydin dan Tasci maka komponen Infrastruktur TI berada pada kategori tidak siap dan membutuhkan sedikit peningkatan.



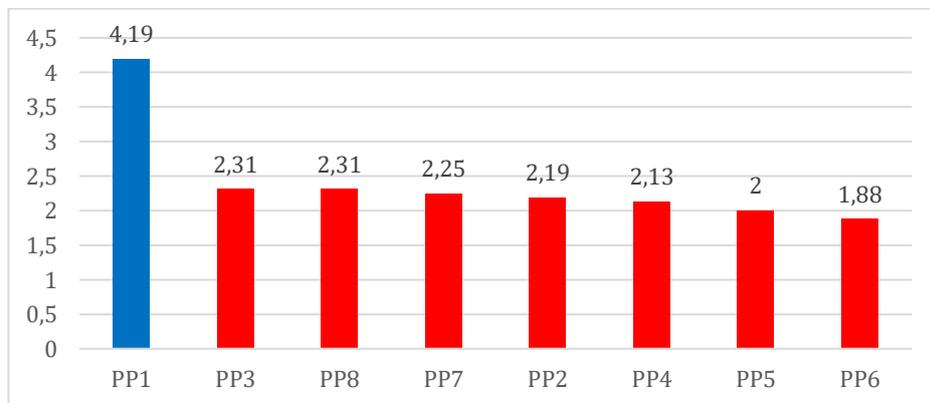
Gambar 3. Hasil Pengukuran Indikator Kebijakan

Komponen kebijakan yang terdiri dari 9 pernyataan meliputi: 5 pernyataan berada dalam kategori siap dan implementasi pelayanan publik digital bisa dilanjutkan, 1 pernyataan berada dalam kode ERP9 berada dalam kategori siap dan namun membutuhkan sedikit peningkatan. 1 pernyataan dengan kode ERP7 berada dalam kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan dan 2 pernyataan berada dalam kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan. Nilai rata-rata dari pernyataan kode ERP1 yang mengukur kebijakan yang mengatur tentang prosedur pelaksanaan pelayanan publik digital, merupakan yang tertinggi yaitu sebesar 4,81. Sedangkan pernyataan berkode ERP6 yang mengukur kebijakan yang mengatur tentang partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik digital mempunyai nilai terendah sebesar 1,81. Rata-rata dari komponen Infrastruktur TI sebesar 3,82, jika mengacu pada skala Aydin dan Tasci maka komponen Kebijakan berada pada kategori siap dan tetapi membutuhkan sedikit peningkatan.



Gambar 3. Hasil Pengukuran Indiktaor Keterampilan SDM

Komponen keterampilan SDM yang terdiri dari 8 pernyataan meliputi: 4 pernyataan berada dalam kategori siap dan implementasi pelayanan publik digital bisa dilanjutkan, 3 pernyataan dengan kode HRS3 berada dalam kategori siap dan membutuhkan sedikit peningkatan dan 1 pernyataan dengan kode HRS3 berada dalam kategori tidak siap, dan membutuhkan banyak peningkatan. Nilai rata-rata dari pernyataan kode HRS7 yang mengukur kemampuan perangkat desa dalam mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan pelayanan publik, merupakan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,75. Sedangkan pernyataan berkode HRS3 yang mengukur Perangkat desa mengikuti sertifikasi nasional atau internasional untuk menunjang SDM yang berkualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik digital mempunyai nilai terendah sebesar 1,63. Rata-rata dari komponen Infrastruktur TI sebesar 3,81, jika mengacu pada skala Aydin dan Tasci maka komponen Keterampilan SDM berada pada kategori siap dan tetapi membutuhkan sedikit peningkatan. Rata-rata dari komponen Infrastruktur TI sebesar 2,41, jika mengacu pada skala Aydin dan Tasci maka komponen Partisipan berada pada kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan.



Gambar 4. Hasil Pengukuran Indiktaor Partisipan Masyarakat

Komponen partisipan masyarakat yang terdiri dari 8 pernyataan meliputi: 1 pernyataan dengan kode PP1 berada dalam kategori siap dan membutuhkan sedikit peningkatan, dan 6 pernyataan berada dalam kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan. Nilai rata-rata dari pernyataan kode PP1 yang mengukur tingkat keaktifan masyarakat dalam adanya pelayanan publik digital pada instansi tempat saya bekerja, merupakan yang tertinggi yaitu sebesar 4,19. Sedangkan pernyataan berkode PP6 yang mengukur tingkat keaktifan masyarakat terhadap peninjauan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik digital mendapat nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 1,88. Dalam komponen keterampilan SDM jika di rata-ratakan setiap komponennya akan mempunyai nilai sebedar 2,41, jika dilihat dari skala Aydin dan Tasci komponen partisipan masyarakat berada pada kategori tidak siap dan membutuhkan banyak peningkatan.

Perancangan strategi SWOT dalam upaya menangani kekurangan yang terlihat pada pengukuran yang telah dilakukan adapun strategi SWOT yang dirancang sebagai berikut.

1. Strategi S-O (*Strength-Opportunities*)

Dalam Strategi S-O (*Strength-Opportunities*), pendekatan ini digunakan untuk mengembangkan strategi yang efektif untuk memanfaatkan kekuatan yang ada dan memanfaatkan peluang yang ada. Strategi S-O yang dirancang adalah:

- a. Pemerintah desa dapat memaksimalkan misi yaitu “Menyelenggarakan administrasi desa yang baik” untuk memajukan layanan publik digital dengan mengusulkan program-program dukungan kepada pemerintah pusat dan daerah.
- b. Pemerintah desa secara aktif mencari dan memanfaatkan program pendanaan pemerintah pusat dan daerah untuk pengembangan infrastruktur digital. Dana ini dapat digunakan untuk pengadaan perangkat keras dan pelatihan sumber daya manusia.
- c. Menjalin kemitraan yang kuat dengan universitas atau lembaga pendidikan tinggi untuk mendapatkan dukungan dalam bentuk pelatihan kepada perangkat desa, serta dapat ambil andil dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat maupun melakukan partisipan aktif dalam pelayanan publik digital.

2. Strategi W-O (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi ini dirancang untuk memperbaiki maupun mengatasi kelemahan yang ada dalam penerapan pelayanan publik digital di pemerintah desa Tamblang untuk dapat memanfaatkan peluang yang ada. Masalah utama yang dihadapi meliputi kurangnya perangkat (komputer, laptop) yang memadai dalam proses pelayanan publik digital.

- a. Pemerintah desa dapat melakukan pengadaan secara bertahap dengan memprioritaskan pengadaan perangkat keras yang paling dibutuhkan untuk menjalankan layanan publik digital secara optimal.
- b. Pemerintah desa harus memanfaatkan peluang untuk berkolaborasi dengan universitas dan lembaga TI untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa melalui sertifikasi pelatihan.
- c. Melalui kerjasama dengan universitas dan program literasi digital, pemerintah desa dapat mensosialisasikan pentingnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan menjaga kualitas informasi.

3. Strategi S-T (*Strengths-Threats*)

Strategi S-T (*Strengths-Threats*) adalah strategi yang memungkinkan penggunaan kekuatan untuk mengurangi dampak ancaman yang ada. Strategi S-T (*Strengths-Threats*) yang dirancang adalah

- a. Dengan Infrastruktur internet yang memadai dan kebijakan pemerintah yang mendukung memungkinkan pemerintah desa memanfaatkan teknologi yang ada secara maksimal dan efisien. Hal ini dapat mengurangi dampak keterbatasan anggaran pusat atau daerah, pemerintah desa dapat fokus pada optimalisasi sumber daya yang tersedia.
- b. Komitmen pemerintah desa dalam memajukan layanan publik digital dan semangat perangkat desa dalam mengoptimalkan layanan digital, memungkinkan pemerintah desa dapat meningkatkan program edukasi dan penyadaran masyarakat akan manfaat layanan digital. Hal ini dapat mengurangi resistensi dari masyarakat yang selalu terbiasa dengan layanan konvensional.
- c. Meskipun adanya ancaman terkait anggaran dari pusat, pemerintah desa dapat memanfaatkan komitmen dari perangkat desa dan kebijakan yang ada untuk mempertahankan layanan publik digital tetap dalam kualitas yang sangat baik tanpa harus membangun infrastruktur pendukung yang baru.

4. Strategi W-T (*Weaknesses - Threats*)

Strategi W-T (*Weaknesses - Threats*) digunakan untuk merancang strategi agar berguna membantu memperbaiki atau mengurangi kelemahan dan menghindari potensi ancaman yang kemungkinan terjadi. Strategi W-T (*Weaknesses - Threats*) yang dirancang adalah :

- a. Untuk mengatasi ancaman keterbatasan anggaran dan kelemahan perangkat keras, pemerintah desa dapat mencari sumber pendanaan seperti kerjasama dengan pihak BUMDES desa Tamblang.
- b. Dengan adanya masyarakat yang mungkin sulit menerima perubahan, pemerintah desa tetap genjar dalam memperkenalkan layanan publik digital secara bertahap melalui sosialisasi maupun memanfaatkan layanan digital yang dimiliki dan pemerintah desa secara konsisten melibatkan tokoh-tokoh desa untuk terlibat dalam pelatihan maupun sosialisasi kepada masyarakatnya.

4. Kesimpulan

Pelayanan publik digital pemerintah Desa Tamblang berada pada kategori tidak siap, membutuhkan sedikit peningkatan, dengan nilai rata-rata seluruh komponen penelitian sebesar 3,31. Pada penerapan strategi SWOT, strategi yang paling utama yang harus dikedepankan untuk di adopsikan oleh pemerintah desa Tamblang ialah pemerintah desa Tamblang dapat berkolaborasi bersama BUMDES desa Tamblang untuk melakukan bisnis dalam hal pembuatan PERTADES untuk dapat memiliki pemasukan tanpa harus menunggu terlebih dahulu dana dari pusat maupun daerah guna dapat digunakan untuk pengadaan perangkat keras secara bertahap

Referensi

- [1] A. F. Rahmadany, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Indonesia,” *Journal of Information Systems and Informatics*, 2020, doi: 10.33701/jiapd.v13i1.
- [2] A. Heny and M. Nurdin, “Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E Government,” *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 5, 2021.
- [3] D. Kasiyani, “Trajektori Hubungan Negara Dan Masyarakat Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik,” *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, vol. 4, 2022.
- [4] T. Sukomardojo, R. A. Akbar, Z. Aripin, F. Amin, and E. Fatmawati, “Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi: Analisis Pendekatan Kualitatif dalam Connected Community,” *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [5] V. Wirawan, “Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia,” *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, vol. 1, no. 1, 2020.
- [6] A. S. Yahya and S. Setiyono, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Sp4n-Lapor,” in *Jurnal Media Birokrasi*, 2022, pp. 1–22.
- [7] Nurnaningsih, “Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa Timusu, Kecamatan Liliraja, Kabupaten Soppeng,” 2022.
- [8] A. Endang, “Discretion And Responsibility Of Government Officials Based On Law Of State Administration,” in *In Jurnal Media Informatika Budidarma*, 2021. doi: 10.25216/peratun.122021.223-244.
- [9] E. Mustika, “Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government Di Tingkat Kelurahan STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung,” *Technology Acceptance Model*, 2018.
- [10] Y. Rahma, Y. Nurhadryani, and S. Wahjuni, “Evaluasi Tingkat Kesiapan Infrastruktur Pemerintah Kota Bogor dalam Menunjang Penerapan e-Government,” *Jurnal Media Birokrasi*, vol. 22, 2018.
- [11] S. A. Majapahit and A. Hexagraha, “Pengukuran E-Readiness Teknologi Informasi Pada Perangkat Pemerintahan Desa Panyocokan Jawa Barat Dalam Menuju Desa Berteknologi Informasi,” *Journal of Information Systems and Informatics*, 2021.
- [12] N. Aziza, K. Sudirman, M. L., A. Sriwahyuningrum, M. E. Cahaya, and L. S. Astuti, *Metodologi penelitian I: deskriptif kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.
- [13] A. M. I. Astuti and S. Ratnawati, “Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100),” *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 17, no. ue 2, 2020.
- [14] E. S. Rachman and B. Noviyanto, “Pemanfaatan E-Government Pada Desa Wonokarto Untuk Meningkatkan Akurasi Dan Informasi Potensi,” *Desa*, *Technology Acceptance Model*, vol. 8, no. 1, pp. 45–50, 2017.