

Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat

Bambang Agus Diana, Amud Sunarya*, Ridho Harta

Universitas Terbuka, Indonesia

* amud@ecampus.ut.ac.id

Abstract

The development of e-Government has been a government commitment, as outlined in Presidential Instruction Number 3 of 2003 regarding the Policy and National Strategy for e-Government Development. However, the implementation of this policy has not been entirely smooth at the local government level, causing obstacles to e-Government as a primary tool of governance. One factor hindering the development of e-Government is resistance to change. Law Number 6 of 2014 concerning Villages states that governance at the village level can be modernized through the implementation of Information Technology via Village e-Government. Nevertheless, in-depth research on the application of e-Government in Village Governance is required. The aim of this research is to examine the implementation of e-Government in Citalem Village, Cipongkor District, West Bandung Regency. The research is qualitative with a descriptive approach, utilizing both primary and secondary data obtained through surveys, observations, and literature reviews. The informants were selected using purposive sampling. The research revealed a four-stage model based on the complexity of technology and organization, as well as the level of data and information integration. The planned development of this model involves McFarlan's Analyst Grid to provide a detailed explanation of strategic modules, high potential areas, supporting elements, and key operational aspects. E-Government in Citalem Village faces challenges due to human resource limitations. Village leaders need to coordinate with the Regency government, provide IT training, and foster motivation to enhance public services through e-Government, aiming for good governance.

Keywords: *Implementation Of E-Government; E-Government; Citalem Village*

Abstrak

Pengembangan e-Gov telah menjadi komitmen pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov. Namun implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya mulus di tingkat pemerintah daerah sehingga menimbulkan kendala terhadap e-Gov sebagai alat utama pemerintahan. Salah satu faktor yang memperlambat perkembangan e-Gov adalah resistensi terhadap perubahan. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintahan di tingkat desa dapat dimodernisasi melalui penerapan Teknologi Informasi melalui e-Gov Desa. Namun demikian, diperlukan penelitian yang mendalam mengenai penerapan e-Gov di Pemerintahan Desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pelaksanaan e-Gov pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun untuk sumber data penelitian penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data penelitian ini diperoleh dari hasil survey dan observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini juga dapat disebut pengambilan sampel penilaian yang

dilakukan dengan unsur kesengajaan dari subjek penelitian atau informan yang dibutuhkan. Hasil penelitian menghasilkan empat tahapan model yang dibagi berdasarkan kompleksitas teknologi dan organisasi, serta tingkat integrasi data dan informasi. Selanjutnya pengembangan model ini direncanakan menggunakan McFarlan's Analyst Grid, sehingga modul strategis, potensi tinggi, pendukung, dan operasional utama dapat dijelaskan lebih detail. E-Gov di Desa Citalem terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia. Pimpinan desa perlu berkoordinasi dengan pemerintah Kabupaten, memberikan pelatihan teknologi informatika, dan menciptakan motivasi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui e-Gov, menuju *good governance*.

Kata Kunci: Penerapan e-Government; e-Government; Desa Citalem

Pendahuluan

Undang-Undang tentang penyelenggaraan desa sudah disahkan sejak 2014 lalu, dan dilaksanakan mulai 2015, yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Yustisia, 2015). Menurut Sajangbati (2015) dengan penerapan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 ini, dalam pelaksanaannya menggambarkan konsep otonomi asli desa, demokratisasi, keterlibatan masyarakat, dan penghargaan terhadap keragaman sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan desa. Sedangkan menurut Endah (2018) melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan daerah terlihat bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih besar. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memfasilitasi penyediaan layanan dan merangsang partisipasi masyarakat dalam upaya pembangunan di berbagai sektor. Selain itu menurut Mulyono (2014) konsep otonomi dan demokrasi di tingkat desa yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 memiliki landasan filosofis. Sudut pandang peremajaan desa dalam peraturan baru dirancang untuk merumuskan tujuan menuju eksistensi desa yang mandiri, demokratis, dan makmur. Demikian pula menurut Pamungkas (2019) dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2016 mengenai desa memberikan fleksibilitas kepada pemerintahan desa untuk melaksanakan kepemimpinannya secara demokratis. Melalui prinsip pengakuan dan subsidiaritas, pemerintahan desa dijalankan dengan mengedepankan otonomi dan hak asal-usul. Hal ini sejalan dengan apa yang menjadi Presiden Jokowi yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara Kesatuan.

Meskipun undang-undang tersebut sudah digulirkan, namun pelayanan desa masih menjadi masalah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Banyak kendala yang dihadapi aparat desa dalam memberikan pelayanan dari mulai sarana dan prasarana hingga ke masalah sumber daya manusia. Seperti yang diutarakan oleh Hardiyani & Indarja (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengelolaan Keuangan Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Kasus Desa Gumantar Kecamatan Karangmalang Kabupaten Sragen) yaitu hambatan yang menghalangi pelaksanaan pengelolaan keuangan di Desa Gumantar, wilayah Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa meliputi permasalahan potensial dalam pengaturan administratif, kendala potensial dalam pengawasan, dan tantangan potensial terkait sumber daya manusia. Senyampang dengan hal tersebut penelitian dari Rizal et al., (2019) dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa menyatakan bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Naru tidak dilaksanakan secara efektif disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, mayoritas penduduk Desa Naru memiliki pendidikan tingkat SMA sebagai penutup, sementara sebagian besar yang lain bahkan tidak pernah

bersekolah. Masyarakat Desa Naru juga sibuk mencari penghasilan dari pertanian, karena mayoritas dari mereka adalah petani. Kedua, partisipasi warga Desa Naru dalam proses pembangunan desa mengalami hambatan, karena banyak di antara mereka sulit untuk terlibat aktif karena keterbatasan waktu dan situasi yang memaksa. Akibatnya, partisipasi penuh dari masyarakat desa tidak dapat dicapai. Ketiga, tingkat kesadaran masyarakat desa masih rendah, dan pemerintah desa memiliki peran dominan dalam pelaksanaan proyek pembangunan desa.

Selain itu, ada juga penelitian dari Mahriadi et al., (2021) dengan judul Korupsi Dana Desa Problematika Otonomi Desa dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa hambatan yang berpengaruh besar adalah masih terjadi penyimpangan dalam penggunaan anggaran desa yang belum sesuai dengan tujuannya, kelemahan dalam penegakan hukum, serta kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan aparat desa terkait dengan wewenang pemerintah desa, prosedur partisipatif dalam penyusunan anggaran desa, dan pelaksanaan administrasi desa. Dari hasil beberapa penelitian terdahulu tersebut mengindikasikan tak sedikit layanan yang semestinya dapat dilayani dengan cepat namun malah berlarut-larut akibat layanan yang tertunda dan tidak jelas penyelesaiannya. Oleh karena itu sudah saatnya pemerintah dalam hal ini pemerintahan desa dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah terhadap masyarakat, karena jika tidak Indonesia akan ketinggalan jauh oleh negara lain. Dengan demikian negara kita bisa bersaing dengan negara lain, inovasi terhadap layanan masyarakat serta administrasi perkantoran harus terus ditingkatkan sebagai layanan yang *smart*, efektif dan efisien sehingga mempermudah berbagai kepentingan terkait dengan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien adalah tuntutan yang makin mengemuka sejalan dengan makin tingginya kesadaran dan daya kritis masyarakat yang menilai, bahwa birokrasi yang ada selama ini adalah birokrasi yang tidak efisien, ribet dan berbelit-belit dengan tingkat biaya yang tinggi. Hal ini menyebabkan tingginya tuntutan bagi dilakukannya reformasi birokrasi. Reformasi disegala bidang yang terjadi dewasa ini serta pesatnya kemajuan teknologi dibidang teknologi informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari regulasi menghambat (*wall regulation*) menuju regulasi mendorong (*enabling regulation*).

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan. Tidak hanya dari pemerintah tingkat atas tetapi pemerintahan tingkat bawah harus mulai meningkatkan pelayanan publik dengan baik, salah satunya melalui pengembangan *e-Government* (*e-Gov*). Selanjutnya *e-Gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya antara pemerintah dengan pemerintah atau *government to government*, pemerintah dengan masyarakat atau *government to citizens*, dan pemerintah dengan dunia usaha atau *government to employees*, baik nasional dan internasional 3 serta komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*. Pelaksanaan elektronik *government* tidak hanya dilakukan di lembaga-lembaga pusat saja tetapi dapat dilaksanakan di tingkat pemerintahan desa, saat ini perkembangan desa digital di Indonesia cukup tinggi, desa digital sangat penting untuk memberikan fasilitas layanan publik untuk menuju layanan *e-Gov* dalam menciptakan *good governance* ditingkat pemerintahan desa. Pelayanan publik mestinya harus dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat salah satunya adalah melalui kemudahan dan kepuasan dalam pelayanan, kemudahan dan kepuasan tersebut tentunya karena ada kualitas layanan yang lebih baik. Pada tingkat pemerintahan desa hal ini akan menjadi tantangan tersendiri untuk meningkatkan layanan yang lebih baik melalui digitalisasi pelayanan publik.

Dengan adanya digitalisasi layanan tentunya aparat pemerintah desa juga perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai operator layanan kepada masyarakat, terutama yang terkait dengan sistem informasi atau teknologi komputer. *e-Gov* juga berperan untuk memberi jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabel. Menurut Indrajit (2006), *e-Gov* memberi manfaat peningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat (Habibullah, 2010).

Tujuan dari pada adanya digitalisasi melalui *e-Gov* adalah untuk meningkatkan pola layanan dari tradisional ke digital masyarakat desa dan perkotaan, selain itu dapat menghapus perbedaan dikotomi orang kota dan desa, dari tradisional ke modern. Adanya *e-Gov* akan menumbuhkan pengetahuan informatika kepada masyarakat, selain itu pertumbuhan ICT di wilayah pedesaan ikut meningkat pula. Beberapa contoh yang dapat dikembangkan dalam *e-Gov* desa adalah berbagai fitur pengelolaan data dan administrasi penduduk desa, pengelolaan pelayanan surat menyurat pemerintah desa, keuangan desa agar lebih transparansi dan bertanggungjawab pada masyarakat, penyusunan dan penyajian profil desa, penyajian data kemiskinan di tingkat desa, tata kelola peristiwa kependudukan (misalnya data kelahiran kematian, perpindahan dan lain-lain). Dengan adanya layanan *e-Gov* setidaknya dapat mengurangi kebutuhan pembelian kertas, dan kebutuhan lainnya yang terkait dengan layanan manual. Karena desa merupakan salah satu pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat desa, yang artinya salah satu berhubungan dengan pelayanan (*services*) dalam perolehan, pencatatan, penyimpanan, penganalisaan, dan pengkomunikasian informasi pada tingkat desa. Dengan adanya pemanfaatan teknologi TIK melalui *e-Gov* akan menjadi sebuah pertanggung jawaban dari kinerja sebagai pelaksana pemerintahan pada tingkat desa, selain itu pentingnya *e-Gov* adalah untuk menunjang transparansi pemerintahan, serta tuntutan perubahan jaman semakin maju. *E-Gov* tingkat Pemerintahan desa dapat meningkatkan bentuk pelayanan lainnya seperti: 1) berbagai layanan informasi yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja; 2) adanya peningkatan pemerintah dengan dunia usaha; 3) meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait dunia digital; dan 4) transparansi pemerintahan desa kepada masyarakat terkait informasi yang diberikan.

Dijaman sekarang ini tuntutan kebutuhan masyarakat semakin tinggi dan cepat oleh karena itu pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus mampu mengimbangnya dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan, salah satunya pada tingkat pemerintah desa. Begitu pula *e-Gov* pada pemerintah Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat, penggunaan *e-Gov* atau pelayanan digitalisasi pada pelayanan birokrasi administrasi desa belum dimanfaatkan secara optimal, padahal desa ini merupakan salah satu desa dengan tingkat penduduk yang paling banyak di Kecamatan Cipongkor, serta sarana dan prasarana cukup tersedia untuk seukuran tingkat desa. Menurut Taufiq et al., (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis *E-Gov* Menuju *Good Governance* menjelaskan bahwa sistem informasi desa ini merupakan sebuah sistem yang menghubungkan antar fungsi pengelolaan data dan informasi secara utuh di lingkup desa. Pengertian secara undang-undang bahwa sistem informasi desa meliputi data desa, data pembangunan, data kawasan perdesaan yang terdiri dari *software*, *hardware*, jaringan dan sumber daya manusia diartikan sebagai wujud dari perkembangan menuju *e-Gov*. Perkembangan peradaban era teknologi informasi memaksa penyelenggaraan tata pemerintahan desa untuk menggunakan sistem atau aplikasi yang terintegrasi dengan teknologi informasi agar dapat mendukung tata pemerintahan yang baik dan bersih. Selain itu juga desa *e-Gov* merupakan salah satu program untuk mengurangi kesenjangan arus informasi yang terjadi di desa. Konsep desa *e-Gov*

merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam pelayanan publik dan kegiatan perekonomian. Hal tersebut akan sangat banyak manfaatnya bagi masyarakat selain bidang ekonomi juga peningkatan pengetahuan digitalisasi desa. Pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan baik apabila faktor-faktor pendukungnya dapat dimanfaatkan dengan baik, sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna, bagi peningkatan kualitas layanan yang salah satunya menyediakan layanan melalui teknologi Sistem informatika, yaitu penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Menjadikan sebuah kebutuhan dan keharusan bagi desa yang maju dan berkembang untuk berupaya dalam peningkatan kualitas layanan desa melalui *e-Gov*, mengingat jumlah penduduk desa ini salah satu yang terbanyak di Kecamatan Cipongkor yaitu sekitar 11.039 orang menurut disdukcapil Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2021 lalu, selain itu desa ini sedang berusaha menjadi sebuah desa wisata sehingga tepat sekali jika menerapkan sistem *e-Gov* dalam memberikan informasi baik pada masyarakat setempat maupun pada masyarakat lainnya yang memerlukan informasi desa, termasuk informasi layanan birokrasi di Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Namun dalam pengembangan *e-Gov* masih mengalami kendala salah satunya adalah SDM dan juga biaya yang tidak sedikit dalam pengelolaan TIK, pembuatan situs serta biaya jaringan internet. Untuk itu perlu adanya upaya keras dari seluruh jajaran aparatur desa jika ingin menjadikan desa tersebut maju dan berkembang, salah satunya adalah peningkatan dalam bidang pelayanan melalui *e-Gov*. Oleh karena itu dari hasil pengamatan langsung bahwa *e-Gov* pada Desa Citalem belum dapat terlaksana secara maksimal karena terkait permasalahan kurang siapnya SDM yang dimiliki. Salah satu ciri dalam mewujudkan kemandirian desa dan pertanggungjawaban desa sebagai lembaga pemerintahan yang melayani masyarakat, dapat terlihat dari infrastruktur yang dibangun di desa tersebut, termasuk layanan publik yang berkaitan dengan administrasi birokrasi kebutuhan masyarakat setempat. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti memberikan rumusan masalah yaitu bagaimanakah pelaksanaan *e-Gov* pada pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat dan upaya apa saja yang dilakukan oleh pemerintahan desa untuk mengoptimalkan pelaksanaan *e-Gov* tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan *e-Gov* pada pemerintahan Desa Citalem, Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat, memberikan informasi terkait pentingnya manfaat penggunaan *e-Gov*, melalui tulisan ini terkait potensi desa serta jumlah warga yang terus meningkat, dan diharapkan dapat memecahkan masalah komunikasi berupa model pola interaksi antara pemerintah desa dan warga masyarakat setempat.

Metode

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun untuk sumber data penelitian penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata - kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Adapun data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil survey dan observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder memiliki kelebihan yaitu data atau informasi yang diperoleh adalah data deretan waktu dengan demikian lebih representatif. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik

ini juga dapat disebut pengambilan sampel penilaian yang dilakukan dengan unsur kesengajaan dari subjek penelitian atau informan yang dibutuhkan. Ini adalah sebuah teknik nonrandom yang tidak memerlukan teori dasar dalam melakukannya. Sederhananya adalah peneliti menetapkan apa yang akan digali dari subjek penelitian atau informan setelah itu menetapkan orang – orang yang dapat menyediakan informasi data penelitian berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. Instrument penelitian terdiri peneliti, pedoman wawancara, alat tulis, alat rekam, dan dokumen. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis interaktif melalui model penyeleksian atau mereduksi yaitu, meringkas data yang telah diperoleh melalui kontak langsung dengan informan, kejadian, dan situasi di lokasi penelitian. Setelah itu, data diperiksa dari segi kelengkapan, kesempurnaan, dan kejelasannya. Kemudian, dipilah untuk dijadikan bahan laporan penelitian. Hal ini bertujuan agar data yang didapatkan sesuai dengan masalah penelitian. Model penyajian data yakni, data disajikan dan dikelompokkan atau diklasifikasikan serta dipilih sesuai dengan jenisnya. Pengklasifikasian data ini bertujuan untuk membatasi pembahasan dan agar laporan dapat disusun secara sistematis. Dalam hal ini data disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi. Interpretasi data yaitu, penulis berusaha menginterpretasikan data-data yang telah diperoleh dan disusun. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan yaitu, penulis mengambil kesimpulan berdasarkan narasi yang disusun sebelumnya dengan tujuan dapat memberikan jawaban atas masalah yang diteliti. Verifikasi hasil analisis data pada tahap ini, kesimpulan yang telah diperoleh melalui tahapan-tahapan analisis data sebelumnya kembali diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melakukan analisis data yang baru ditemukan oleh peneliti. Tahapan verifikasi terus-menerus dilakukan selama penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Menurut Hidayah et al. (2023) peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik memiliki tingkat penting yang sangat tinggi. Pemerintah merupakan sebuah lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas ini, pemerintah menyediakan berbagai layanan publik kepada seluruh warga negara. Layanan ini dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga keberadaan pemerintah bukan hanya sekedar sebuah nama, tetapi juga mencerminkan kualitas dan komitmen mereka terhadap masyarakat. Pelayanan publik perlu terus menerima inovasi yang lebih baik dari sebelumnya. Pasalnya, adanya masukan dan keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, menurut Putri & Basyar (2023) Pemerintah telah mulai mengembangkan layanan publik berbasis teknologi digital sejak menerapkan pemerintahan berbasis digital di Indonesia. Dalam sektor pemerintahan, memberikan layanan yang optimal adalah salah satu aspek yang harus diutamakan sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi. Pemerintah sangat memperhatikan kebutuhan masyarakat akan layanan yang mudah diakses, efisien, efektif, dan berusaha menghilangkan unsur politis dalam pelayanan publik. Setiap warga memiliki hak atas pelayanan publik yang harus dipenuhi, dan negara memiliki kewajiban untuk menyediakan berbagai layanan tersebut. Pelayanan publik telah menjadi suatu entitas dan profesi yang semakin penting dalam konteks negara modern. Sebagai lembaga, pelayan publik bertanggung jawab untuk menjaga kelangsungan administrasi negara dengan mengembangkan kebijakan pelayanan dan mengelola sumber daya demi kepentingan publik. Sedangkan menurut Muliawaty & Hendryawan (2020) hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat

diamati dari dua aspek, yaitu aspek birokrasi dan standar pelayanan publik. Adalah umum diketahui bahwa dalam struktur birokrasi di berbagai tingkatan dan jenis lembaga pemerintahan di Indonesia, terdapat kecenderungan untuk menjadi rumit dan memakan waktu yang panjang. Akibatnya, proses administrasi di lembaga-lembaga penyedia layanan publik menjadi rumit dan memakan waktu serta memerlukan pengeluaran biaya yang tinggi. Selain itu, kurangnya standar yang konsisten untuk pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah juga merupakan kelemahan lain dalam upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut A. Rauf & Andriyani (2023) kualitas sebuah pemerintahan dapat diukur dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut maka pemerintah hendaknya betul-betul serius dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, Indonesia sebagai negara yang sedang dalam tahap pembangunan harus menyadari bahwa kebutuhan akan pelayanan publik yang efisien, berkualitas, dan sesuai standar adalah suatu keharusan. Dengan demikian seiring dengan perkembangan jaman, paradigma dan teknologi yang terus berkembang, tuntutan layanan pemerintah kepada masyarakat terus meningkat dari mulai pemerintah tingkat atas sampai ke tingkat paling bawah perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik, apalagi di jaman teknologi komputer/internet seperti saat ini.

Penggunaan *e-Gov* dalam rangka pelayanan masyarakat di Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat saat ini masih terus dikembangkan, upaya tersebut terus dilakukan agar masyarakat desa yang membutuhkan pelayanan administrasi desa dapat terlayani dengan baik dan cepat. Menurut data Disdukcapil Kab. Bandung, (2023) Desa Citalem memiliki jumlah Penduduk terbesar di Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat yakni sekitar 11.039 jiwa, sehingga sudah semestinya pemerintahan desa melakukan inovasi layanan *e-Gov*, hal ini diperlukan mengingat jumlah penduduk Desa Citalem terus meningkat, salah satunya faktornya adalah penduduk pendatang/pindahan. Sumber daya manusia yang dimiliki pemerintahan Desa Citalem berjumlah kurang lebih 13 orang perangkat desa, jika dilihat dari perbandingan jumlah masyarakat yang cukup banyak, maka sudah saatnya pemerintah desa meningkatkan pelayanan melalui *e-Gov*, agar beban kerja aparatur desa dapat terbantu melalui teknologi komputer, internet dan melalui aplikasi pelayanan publik.

Menurut hasil wawancara dan hasil pengamatan dilapangan situs pemerintahan desa pernah ada namun saat ini situs tersebut sudah tidak aktif lagi karena permasalahan teknis terkait, sumber daya manusia yang dimiliki yang masih belum mampu bersaing dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi yang ada, oleh karena itu perlu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi informasi, sehingga nantinya penggunaan *e-Gov* pada pemerintahan desa tersebut benar-benar dapat berjalan sesuai harapan. Apalagi potensi Desa Citalem terus berkembang, termasuk sarana dan prasarana yang ada. Berikut data sejumlah sarana prasarana yang ada di Desa Citalem Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat yang tercatat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data Sarpras Desa Citalem Tahun 2022

No.	Nama Sarana	Jumlah	Keterangan
1.	Pendidikan		
	TK	4	
	SD/Madrasah	7	6 Sekolah Dasar (SD) dan 1 Madrasah Ibtidaiyah (MI)
	SMP/Tsanawiyah	3	Swasta

	SMA/SMK/ MA	4	1	SMK Negeri, 1 SMA/2 MA/swasta
2.	Pesantren, madrasah	5		Dibeberapa kampung
3.	Pasar			
	Tradisional	1		Pasar desa (2 kali seminggu)
	Modern	3		Mini market (alfamart, Indomaret)
4.	Sarana Kesehatan			
	Puskesmas	1		
	Klinik	1		
5.	Sarana Olahraga			
	Lapangan sepak bola, lapangan volly, gor badminton, futsal, dan kolam renang.			Masing-masing 1
6.	Jasa dan usaha lainnya			
	Bengkel, konter, matrial, meubel, jasa eletronik, jasa pengiriman, bank, SPBU mini, toko, dan warung.			Tersedia
7.	Sarana ibadah			
	Masjid/ mushola			Disetiap kampung

Sumber: Keadaan Saprasi Potensi Desa Citalem 2022

Melalui *e-Gov* dapat membantu memberikan informasi dan layanan publik terhadap masyarakat desa setempat khususnya, dan masyarakat luar desa pada umumnya yang memerlukan informasi dari desa tersebut. Sesuai dengan yang diamanatkan Kepemenpan Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyempurnaan dari keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi sendi pelayanan prima yaitu kesederhanaan, keamanan dan keterbukaan. Selain itu terdapat pula instruksi Presiden RI tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia. Pelayanan publik pemerintah terhadap masyarakat adalah salah satu yang menentukan dalam meningkatkan kepercayaan publik dan keberhasilan pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan negaranya. Menurut Hidayat Ur Rehman et al., (2023) *e-Gov refers to the utilization of contemporary internet and communication technologies by governmental bodies for the distribution of services and information to citizens and relevant parties*. Lalu menurut Karunia et al., (2023) *e-Gov is defined as the integration of information and communication technology along with organizational change to enhance the framework and functioning of government*. Sedangkan menurut Agustina (2020) *e-Gov pertains to a bidirectional engagement connecting society, government, and concerned entities in order to enhance community services that are characterized by responsibility, openness, efficiency, and efficacy*. Kemudian menurut Karunia et al., (2023) *e-Gov can also be understood as the endeavors of the government to employ information technology as a means of facilitating communication among the government, the public, business entities, and relevant stakeholders to deliver prompt and suitable services*. Dari beberapa pendapat pakar di atas dapat ditarik benang merah bahwa pada dasarnya definisi *e-Gov* pada setiap negara memiliki perbedaan namun intinya memiliki tujuan yang sama. Di negara maju pemanfaatan teknologi digital dapat menciptakan sebuah bentuk mekanisme birokrasi baru.

E-Gov adalah layanan birokrasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang dilakukan melalui teknologi informatika, dan jaringan internet bisa diakses dimana saja. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Pengertian *e-Gov*, juga disebut *e-government*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Dalam hal bahwa *e-Gov* melakukan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Sedangkan pengertian lainnya menurut Bank Dunia adalah mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *wide area networks*, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan badan pemerintah lainnya. (*e-Gov refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*).

Menurut Caldow, (1999) direktur IBM dari hasil kajian memberikan pengertian terkait *e-Gov* yaitu *in reality, e-government encompasses various aspects, each requiring leadership, strategic planning, cross-functional coordination, and expertise, all integrated with a technological strategy to transform vision into actuality*. Selanjutnya Tantangan seperti keterbatasan sarana dan prasarana fisik jaringan telekomunikasi dan listrik termasuk yang *tangible*. Sedangkan yang *intangible* misalnya tantangan *financial*, dan keterbatasan SDM. Sementara yang tergolong *very intangible* adalah keberanian pejabat pemerintah daerah untuk menerapkan *e-gov* berikut penerapan berbagai tindakan sebagai konsekuensi yang harus dilakukan seperti menegakkan disiplin atas segala pelanggaran serta bagaimana membangun *knowledge society* di kalangan birokrasi pemerintah itu sendiri (Muluk, 2001). Pelaksanaan *e-Gov* di pedesaan menuju desa perlu pendampingan yang khusus dari pemerintahan di atasnya mengingat masih banyak hal yang menjadi kendala dalam menuju ke arah desa digital tersebut, dalam meningkatkan usaha pelayanan pada masyarakat.

Digitalisasi melalui *e-Gov* sangat diperlukan apalagi desa-desa yang tingkat penduduknya padat berdampingan dengan wilayah perbatasan perkotaan, termasuk desa wisata dimana aktivitas penduduknya sudah mulai berbaur dengan masyarakat kota. Pentingnya pelaksanaan dan penerapan *e-Gov* di desa dapat membantu efektivitas layanan kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan mengurangi pengeluaran biaya. *E-Gov* dapat menentukan suatu kemajuan pada suatu desa dan merupakan sebuah tanggungjawab layanan pada masyarakat, sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014, membawa dampak pada setiap desa untuk melakukan perubahan termasuk dalam layanan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Selain itu adanya anggaran dana desa akan memberikan dampak pada aspek sosial ekonomi pada masyarakat desa, dengan melalui pemanfaatan dana desa yang efektif mampu membangun desa melalui berbagai sektor dalam mewujudkan *good government*. Tata kelola pemerintahan desa dengan menggunakan prinsip-prinsip dan perencanaan yang baik dan benar akan mampu meningkatkan kondisi pembangunan desa itu sendiri.

Pelayanan administrasi desa di Desa Citalem Kecamatan Cipongkor sudah seharusnya dapat berubah ke pelayanan *e-Gov* mengingat sarana dan prasana yang ada di desa tersebut sudah begitu berkembang untuk ukuran tingkat pedesaan. Namun sampai saat ini penggunaan TIK, *e-Gov* belum dilaksanakan secara maksimal, karena masalah sumber daya manusia yang belum mampu mengimbangi kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat. Pentingnya *e-Gov* dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu dalam efektivitas, waktu, biaya dan tenaga. Sesuai

Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang pengembangan pemerintah berbasis elektronik di lingkungan pemerintahan daerah. Salah satu upaya yang dilakukan untuk pengembangan *e-Gov* selain dana/finansial yaitu sumber daya manusia yang harus siap dalam pengelolaannya, agar tidak ada kendala dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya dalam Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang pengembangan pemerintah berbasis elektronik di lingkungan pemerintahan daerah pada BAB V pada bagian ke enam mengenai sumber daya manusia pengembangan sumber daya aparatur bidang teknologi informasi dilaksanakan oleh Diskominfo di laboratorium komputer. Laboratorium komputer sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibangun dan dikelola oleh Diskominfo. Setiap perangkat daerah wajib menyediakan sumber daya manusia yang sesuai dengan standar kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Pelibatan masyarakat dalam setiap tahapan manajemen dan tata kelola pemerintahan desa menjadi kunci dalam memodernisasi pemerintahan desa menuju *good governance*, dengan demikian tujuan-tujuan pemerintahan dan tujuan-tujuan masyarakat dapat dicapai secara bersamaan (Mansyur, 2020). Dalam upaya perubahan menuju pelayanan yang lebih baik maka manajemen desa harus melakukan upaya perubahan tata kelola, dengan melakukan penataan administrasi ke yang lebih baik agar lebih efisien dan efektif.

Menurut Rauf & Maulidiah (2015) desa adalah sebuah entitas hukum yang terdiri dari sekelompok individu yang saling mengenal, tinggal bersama, memiliki batasan wilayah tertentu, dan secara khas memiliki hak serta tanggung jawab untuk mengelola pemerintahan dan komunitas mereka sendiri. Lalu menurut Hasjimzoem, (2014) desa adalah sebagai entitas hukum yang bersifat unik, desa selalu menjadi topik yang dibicarakan dalam setiap periode pemerintahan dengan beragam kebijakan yang telah diimplementasikan. Sedangkan menurut Zainudin, (2016) desa adalah pemerintah desa adalah pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan kepentingan warga setempat dalam kerangka pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Intinya, Pemerintah Desa berfungsi untuk memenuhi keperluan mendasar penduduknya atau sebagai bagian dari pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada warga. Oleh karena itu, Pemerintah Desa mengemban tanggung jawab dalam berbagai bidang, seperti dalam aspek administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, kesejahteraan warga, dan juga menjaga ketertiban lingkungan.

Pemerintahan desa merupakan salah satu tingkat pemerintahan yang paling bawah, yang langsung berhadapan dengan masyarakat desa, pemerintahan desa bertanggungjawab langsung kepada pemerintah Kabupaten melalui Kecamatan. Menurut pasal 25 undang-undang nomor 6 tahun 2014 bahwa yang dimaksud dengan pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dan dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Sedangkan pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 undang-undang nomor 6 tahun 2014) (Wasistiono & Tahir, 2019). Menurut Sugiman (2018) pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa, yang juga dikenal dengan istilah lain, serta perangkat desa yang berperan sebagai elemen pelaksana tugas pemerintahan di tingkat desa. Sedangkan menurut Setyowati (2019) *the significance of rural development is paramount, given that a considerable portion of the Indonesian population resides in villages*.

Selain itu, menurut Ali & Saputra (2020) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa, diperlukan tata kelola yang efisien dan pelaksanaan program-program yang dapat membantu aparatur desa dalam melaksanakan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dengan demikian dari beberapa pendapat peneliti di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa adalah salah

satu lembaga pemerintah yang mengelola wilayah tingkat desa, yang langsung berhadapan dengan masyarakat desa.

Pemerintahan desa merupakan wajah pemerintahan Indonesia sebenarnya, maka seharusnya manajemen tata kelola pemerintahan desa menuju yang lebih modern dengan bertumpu pada kearifan lokal. Oleh karena itu tata kelola pemerintah desa jangan dibiarkan masih bersifat tradisional tapi harus sudah tersentuh oleh teknologi modern, apalagi di era modern serba digital seperti sekarang ini. Pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahannya dipimpin oleh Kepala Desa. Aparatur desa mendapatkan penghasilan berupa penghasilan tetap diberikan kepada Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya dianggarkan dalam APBD desa yang bersumber dari Anggaran Dana Desa. Menurut Gani et al. (2016) pemerintah desa di Indonesia menjalankan tiga peran yaitu:

- 1 Peran sebagai inovator, pemerintah desa berfungsi sebagai penggerak perubahan dengan merancang program pembangunan desa yang mudah dipahami oleh masyarakat, dan dengan cara ini, mendorong mereka untuk terlibat dalam pembangunan. Pemerintah desa juga bertanggung jawab menjadi sumber ide baru dalam metode, program, sistem, dan cara berpikir;
- 2 Peran sebagai motivator, pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk menginspirasi partisipasi masyarakat saat menghadapi hambatan-hambatan selama proses pembangunan. Mereka menciptakan program-program yang sesuai dengan aspirasi masyarakat untuk mendorong dan menjaga momentum pembangunan desa;
- 3 Peran sebagai fasilitator, pemerintah desa bertugas menciptakan lingkungan yang mendukung pelaksanaan pembangunan desa serta menghubungkan berbagai kepentingan masyarakat untuk memaksimalkan pembangunan. Sebagai fasilitator, pemerintah desa dapat terlibat dalam pelatihan, pendidikan, peningkatan keterampilan, dan memberikan bantuan modal kepada masyarakat yang sedang diberdayakan.

Selanjutnya pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi masyarakat. Menurut Effendi yang dikutip oleh Fauzan et al. (2015) bahwa pelayanan publik profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintahan) dengan ciri sebagai berikut:

- 1 Efektif, mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2 Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3 Kejelasan dan kepastian (transparan);
- 4 Keterbukaan;
- 5 Efisiensi;
- 6 Ketepatan waktu;
- 7 Responsif;
- 8 Adaptif.

Menurut Rahayu (2020), pelayanan publik adalah sebuah proses dalam mengirimkan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Moenir (2008) antara masyarakat, pelayanan umum dan hak asasi manusia merupakan tiga hal yang saling terkait dan tidak terpisahkan, oleh karena itu pemerintah memiliki peran yang amat besar dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan dan harapan mereka. Sedangkan menurut Mahmudi (2015), dapat dijelaskan bahwa bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Manajemen dan tata kelola pemerintahan desa yang baik adalah pengelolaan pemerintahan desa yang demokratis, partisipatif, transparan, akuntabel, dinamis dan taat azas (Mansyur, 2020). Selain itu, menurut Rinaldi (2012) pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum mencapai standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan yang masih sering disampaikan oleh masyarakat melalui media massa, yang dapat merusak citra aparat pemerintah. Dalam mempertimbangkan bahwa fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berusaha meningkatkan mutu pelayanannya. Lalu menurut Botutihe (2017) setiap organisasi, baik itu Pemerintah atau swasta, memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan publik yang unggul. Kualitas pelayanan publik yang optimal dapat dilihat dari kemampuan sumber daya yang kompeten dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditugaskan. Jika prinsip-prinsip ini tidak diikuti, maka pelayanan tidak akan mencapai standar yang diharapkan oleh masyarakat, yang selalu menginginkan pelayanan berkualitas tinggi. dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah keharusan dari pemerintah kepada masyarakat agar dapat terlayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas kepada kinerja pemerintah, dengan begitu *public of interest* masyarakat akan meningkat, dan jika ini terjadi maka merupakan keberhasilan dari kinerja pemerintah.

Kesimpulan

Penggunaan *e-Gov* pada pemerintahan Desa Citallem belum terlaksana dengan optimal karena permasalahan Sumber daya manusia yang belum mampu mengimbangi pesatnya kemajuan teknologi Impormatika, sehingga masih banyak hal yang harus dibenahi dalam upaya memberikan pelayanan melalui *e-Gov*, termasuk pengetahuan Teknologi informasi. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu upaya upaya yang dilakukan pimpinan pemerintahan desa seperti: 1) koordinasi dengan pemerintah Kabupaten dalam merencanakan pengembangan *e-Gov* tersebut agar supaya mendapatkan pendampingan dalam pelaksanaannya; 2) sumber daya aparat desa harus mendapatkan pendidikan dan latihan terkait teknologi informatika, secara kontinue mengingat teknologi Informatika terus berkembang secara dinamis; 3) adanya motivasi dan kemauan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Gov* oleh semua pihak didalam pemerintahan desa, maupun pemberian motivasi dari pemerintahan diatasnya. Dengan adanya pengembangan *e-Gov* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayan publik bagi masyarakat, menuju pemerintahan yang *good governance*.

Daftar Pustaka

- Agustina, R. (2020). *Dampak Teknologi Informasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Penerapan E-Government pada Balai Veteriner Medan Kementerian Pertanian*. Universitas Sumatera Utara.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Botutihe, N. (2017). Analisis efektivitas pelayanan publik pada rumah sakit aloe saboe provinsi gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1–12.
- Caldow, J. (1999). *The quest for electronic government: A defining vision*. Institute for Electronic Government, IBM Corporation Washington DC.
- Disdukcapil Kab. Bandung. (2023). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung*.
- Endah, K. (2018). Penyelenggaraan pemerintahan Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 76–82.

- Fauzan, M., Suhita, D., & Bhudianto, W. (2015). Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta. *Transformasi*, 1(28).
- Gani, R., Djafar, L., & Paramata, S. H. (2016). Peranan Pemerintah Desa untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Dulamayo Utara Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(1), 60–68.
- Habibullah, A. (2010). Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187–195.
- Hardiyani, T. H., & Indarja, H. J. (2016). Pengelolaan Keuangan Desa Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Kasus Desa Gumantar Kecamatan Karangmalang Kabupaten Sragen). *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–14.
- Hasjimzoem, Y. (2014). Dinamika hukum pemerintahan desa. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 8(3), 463–476.
- Hidayah, M. A., Argenti, G., & Aditya, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 70–75.
- Hidayat Ur Rehman, I., Ali Turi, J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., & Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2186739.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). Analysis of the Factors that Affect the Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), 46–54.
- Mahmudi, R. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahriadi, N., Agustang, A., Idhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Korupsi dana desa problematika otonomi desa dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 324–336.
- Mansyur, A. (2020). *Manajemen dan Tata Kelola Pemerintahan Desa: Perspektif Regulator dan Aplikatif*. Balai Pustaka.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Muluk, M. R. (2001). Khairul,(2001) Lokalisasi dan Globalisasi: tantangan dan peluang Digitalisasi Pemerintah Daerah, Bisnis dan Birokrasi: *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. IX/2/Mei.
- Mulyono, S. P. (2014). Sinergitas Penyelenggaraan pemerintahan desa pasca pemberlakuan UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(3), 438–444.
- Pamungkas, B. A. (2019). Pelaksanaan Otonomi Desa Pasca Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Jurnal USM Law Review*, 2(2), 210–229.
- Putri, A. D., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.
- Rahayu, A. Y. S. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: sebuah teori dan konsep*.

- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108.
- Rauf, R., & Maulidiah, S. (2015). *Pemerintahan Desa*. zanafa publishing.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34.
- Rizal, S., Zuriyah, N., & Tinus, A. (2019). Implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa. *Jurnal Civic Hukum*, 4(1), 41.
- Sajangbati, Y. C. (2015). Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. *Lex Administratum*, 3(2).
- Setyowati, E. (2019). Tata kelola pemerintahan desa pada perbedaan indeks desa membangun (idm): studi tiga desa di kabupaten malang. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), 170–188.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–152.
- Wasistiono, S., & Tahir, M. I. (2019). Administrasi Pemerintahan Desa. *Tangerang Selatan: Universitas Terbuka*.
- Yustisia, T. V. (2015). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Terkait*. Visimedia.
- Zainudin, A. (2016). Model Kelembagaan Pemerintahan Desa. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(2), 338–351.