

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DI DESA TIMORENG PANUA KABUPATEN  
SIDENRENG RAPPANG**

**HAERUDDIN<sup>1</sup>**

**MUHAMMAD IKBAL<sup>2</sup>**

Universitas Muhammdiyah Sidenreng Rappang

[heru.stisip@gmail.com](mailto:heru.stisip@gmail.com)

[iqbal.sidrap@yahoo.com](mailto:iqbal.sidrap@yahoo.com)

***ABSTRACT***

This study aims to know the optimization of services through the use of information and communication technology in the Timoreng Panua village Pancarijang district Sidenreng Rappang district, in terms of the eight types of data the research approach used in this study is a qualitative approach. The type of research approach is descriptive, descriptive research is research that seeks to tell the solution of existing problems based on data. Data analysis techniques used in this study use the following techniques: data reduction data collection, data display, verification and conclusion conclusions The services carried out in Timoreng Panua Village are still with a manual system because various things faced include inaccurate data so that officials still make improvements to population data as found on the website. family card data even though the data of the whole community in Timoreng Panua has been inputted on the village website so that while the website-based service has not been fully implemented until it has been made to improve population data.

***Keywords: Services, Information Technology***

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di desa timoreng panua kecamatan pancarijang kabupaten sidenreng rappang, ditinjau dari delapan jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut: pengumpulan data reduksi data , displaydata, verifikasi dan penegasan kesimpulan. Pelayanan yang di laksanakan di Desa Timoreng Panua masih dengan sistem manual karna berbagai hal yang dihadapi termasuk data yang belum akurat sehingga aparat masih melakukan perbaikan data kependudukan seperti yang ditemukan dalam website masih banyaknya data tidak sesuai seperti data pekerjaan, alamat rumah yang masih belum sesuai dengan data kartu keluarga walaupun data keseluruhan masyarakat yang ada di Timoreng Panua sudah di input di dalam website desa sehingga sementara waktu pelayanan berbasis website belum sepenuhnya di laksanakan sampai di lakukan perbaikan data kependudukan

*Kata Kunci : Pelayanan, Teknologi Informasi*

## A. LATAR BELAKANG

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan dengan masyarakat. Ternyata, kontak langsung semacam ini telah dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik dari pihak pemberi layanan maupun dari pihak warga masyarakat. Dari sisi pelayan, beberapa oknum pelayan sengaja mengambil keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang pelicin kepada oknum aparat pelayan. Beberapa hasil survei dari lembaga survei internasional masih menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terburuk di Asia. Demikian pula halnya dengan hasil kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati pelayanan publik yang mana hampir semuanya berkesimpulan bahwa pelayanan publik melalui kontak langsung rentan terhadap berbagai praktik mal adminstrasi. Berdasarkan fakta di atas maka peneliti menganggap bahwa masalah tersebut dapat diselesaikan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hal itu sejalan dengan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Sidereng Rappang (UMS Rappang) telah mengembangkan website di desa timoreng panua memberikan telah kontribusi besar kepada pemerintah daerah terutama pada desa, terlihat dari keberadaan aplikasi desa yang telah dibuat, tentunya memberi manfaat pada masyarakat umum yang bisa mengakses seluruh potensi yang ada didesa tersebut mulai dari monografi desa jumlah penduduk, sumber penghasilan, tingkat pendidikan, sampai pada

optimalisasi pelayanan publik dalam hal dokumen dokumen yang kaitannya dengan kebutuhan masyarakat desa seperti surat keterangan domisili, pindah penduduk, keterangan usaha, keterangan tidak mampu kesemua itu sudah bisa diakses tanpa harus mendatangi kantor desa.

Hal itu sejalan dengan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government serta UU no 14 tahun 2008 yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Model pelayanan berbasis informasi dan teknologi yaitu Aplikasi website desa. Setiap desa wajib memiliki sebuah website / jaringan informasi, yang didalam hal ini telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Berikut kutipan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang mewajibkan Setiap Desa, memiliki Jaringan Informasi/Website : Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Bab IX Pembangunan Desa Dan Pembangunan Kawasan Perdesaan Bagian Ketiga Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan Pasal 8 Ayat (1) Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia .Dari uraian diatas dalam hal ini membuat calon peneliti merasa bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap implementasi program pelayanan ini sehingga bisa diketahui kendala-kendala yang ada di lapangan serta menemukan solusi serta pemecahannya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. E- Government

E- Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Budi Rianto dkk (Nugraha, 2018) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan E-Government, yaitu :

- a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- c. Ketersediaan aplikasi E-Government pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan E-government diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah Kase, (Nugraha, 2018)

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (Nugraha, 2018) e-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information, Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C).

Untuk mengembangkan e-government ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002), yakni Presence (kehadiran), Interaction (interaksi), Transaction (transaksi) dan Transformation (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh Gartner Research (Gupta, 2004), mengajukan model The Value Chain of E-Service, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks e-governance. Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs web e-government di Indonesia, meliputi:

- a. Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah.
- b. Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah.
- c. Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d. Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi Gupta (Nugraha, 2018)

Menurut Kurniawan (Nugraha, 2018) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sedangkan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi.

Electronic Government Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e- government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of

Government (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) Support Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government.

Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep e-government dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut: Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi. Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2) Capacity Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan

pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50%

dari kunci keberhasilan penerapan e-government. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) Value Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat



yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya. (Atthahara, 2013).

### **C. METODE PENELITIAN**

#### **a. Pendekatan Penelitian**

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

#### **b. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian tentang optimalisasi pelayanan publik melalui E-govermant akan dilaksanakan di desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari 1 Mei sampai 30 November 2019.

#### **c. Fokus Penelitian**

##### **a. Objek Penelitian**

Objek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Pada obyek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu (Sugiyono, 2007). Objek penelitian ini yaitu Optimalisasi pelayanan publik melalui E-govermmant di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang.

##### **b. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Arikunto, 2002). Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi

pelayanan publik melalui e- government di desa timoreng panua kecamatan panca rijang kabupaten sidenreng rappang. Oleh karena itu, diperlukan subjek yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh. Parameternya adalah sebagai berikut:

- i. Berdasarkan data Kartu Keluarga masyarakat timoreng panua
- ii. Bentuk model-model dokumen dalam pelayanan di desa timoreng panua
- iii. Mengetahui bentuk-bentuk pelayanan e- government di desa timoreng panua
- iv. Yang Terlibat langsung dalam pelayanan
- v. Yang mengelola sistem pelayanan e-government
- vi. Memiliki pemahaman tentang sistem pelayanan e-government

Dari parameter tersebut, subjek penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik yaitu; Kepala Desa Leppangeng, Masyarakat yang terlibat sebagai pelaku dan sebagai korban, petugas pertanahan dari pemerintah dan tokoh masyarakat (petua adat setempat).

#### **d. Metode Pengumpulan Data**

Menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang *valid* dan *reliable*” (Bungin, 2003). (Arikunto, 2002) berpendapat bahwa “metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Cara yang dimaksud adalah wawancara, dan studi dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

#### e. Teknik Analisis Data

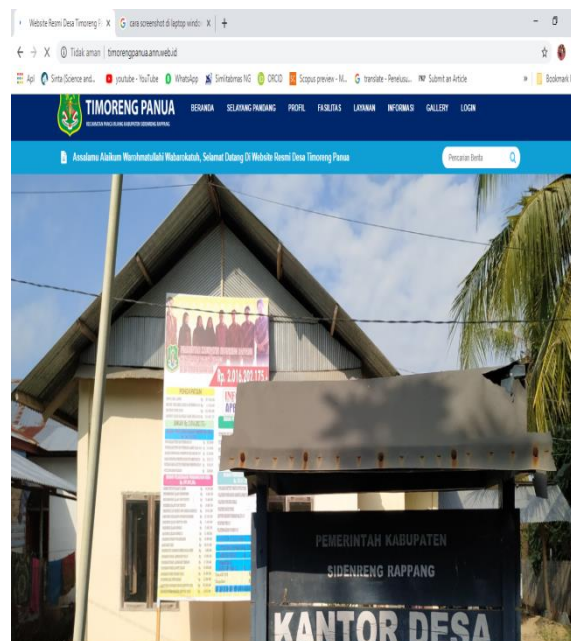
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh (Bungin, 2003), yaitu sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data (Data Collection)
- b. Reduksi Data (Data Reduction)
- c. Display Data
- d. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

#### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 1. Pelayanan Berbasis E-Government (Website Desa) Di Desa Timoreng Panua

Dalam era digital pada saat zaman ini tuntutan pelayanan berbasis website juga semakin meningkat sehingga di semua instansi pemerintah hampir menjadi keharusan dalam memberikan pelayanan kepada publik hal ini di tuangkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dengan menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.



Berdasarkan dengan uraian diatas maka beberapa instansi melakukan pergeseran bentuk pelayanan kepada masyarakat baik itu di jajaran pemerintah pusat, pemerintah daerah sampai pada pemerintah desa seperti halnya yang di laksanakan di lingkup pemerintah desa Timoreng panua yang merupakan hasil kerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang di dalam kerjasama tersebut universitas muhammadiyah sidenreng rappang telah menyediakan situs web untuk desa dengan segala bentuk layanan yang di sediakan di dalam website desa tersebut dengan harapan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Desa Timoreng Panua, Adapun tampilan Website yang sudah di desain dengan rapi dapat kita liat dalam halaman beranda situs website tersebut. Gambar.1



Sumber : *Timorengpanua.aceh.go.id*

Adapun Jenis data yang di publikasikan dalam web tersebut yang merupakan bagian dari jenis pelayanan yang akan dilaksanakan di desa Timoreng Panua dapat dilihat sebagai berikut.

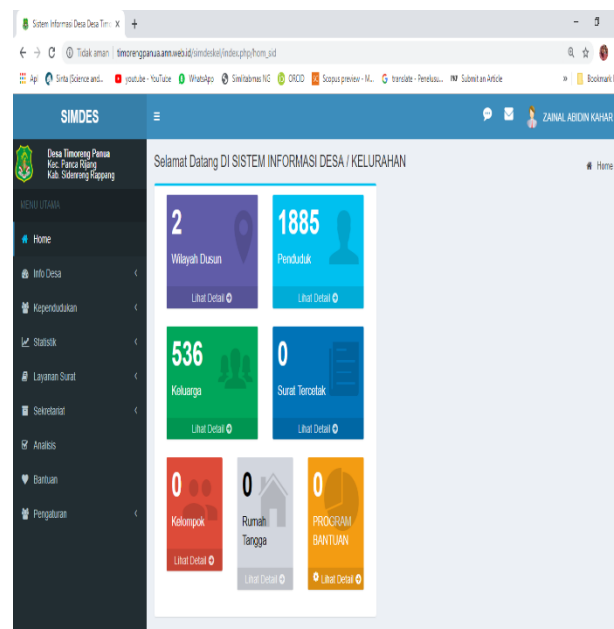
No	Data dalam website	Data Layanan Berbasis website
1	Beranda	Home
2	Selayang Pandang - Sambutan Kepala Desa - Visi Misi	Wilayah Dusun
3	Profil - Sejarah - Motto/semboyan	- Penduduk
4	Fasilitas	- Keluarga
5	Layanan	- Surat Tercetak

	- Sistem Informasi Desa & Kelurahan	
6	Informasi - Berita - Artikel - Agenda - Pengumuman - Download	- Kelompok
7	Gallery	- Rumah Tangga
8	Login	- Program Bantuan

Sumber *TimorengPanua.ann.web.id*

#### a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.

Ketersediaan data merupakan hal yang paling pokok di dalam website desa hal ini dapat dilihat didalam Layanan Sistem informasi Desa/Kelurahan.



No	Action	Photo	NIK	Tag ID Card	Nama	No. KK	Father's name	Mother's name	No. Household	Address
1	Select Action									
2	Select Action		721482710270089		WENRA	000000003923	LADU	HITAHANG		JL POROS MON
3	Select Action		721483110750034		MHANNUDIN	000000122234	LADOKID	NACH		JL LISAQON
4	Select Action		72148310720001		MUACHAR	000734810070	JUDJANI	ONE		THE ROAD OF F
5	Select Action		721483107070008		LADULLA	072105110200070	LASEMA	MANJI		JL POROS BILLE
6	Select Action		72148310700013		SUMBA	072105110200070	LASADCO	RPAH		JL POROS BILLE

Sumber: timorengpanua.ann.web.id

## b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.

Ketersediaan informasi tentang desa timoreng Panua ini sesuai dengan Inpres RI No3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E government sebagai upaya menindak lanjuti kebijakan tersebut, web desa sebagai media memperkenalkan segala bentuk potensi yang dimiliki desa yang bisa diakses melalui situs <http://timorengpanua.ann.web.id>

### 1. Ketersediaan Data

Data yang tersedia yang dapat digunakan di dalam website desa tersebut yaitu:

- Data Peta, yaitu data yang menunjukkan di mana desa timoreng panua terletak.
- Data Teks, yaitu data dalam bentuk angka angka atau kalimat yang menjelaskan tentang suatu informasi yang ada di Desa timoreng Panua.
- Data Gambar, Yaitu data lama bentuk foto yang tersedia di Web Desa.
- Data Penduduk, Yaitu data tentang jumlah penduduk, jenis kelamin tingkat pendidikan, jenis penghasilan.

e. Data Grafik, yaitu data persentase, tentang kemiskinan, status Dll.

## 2. Ketersediaan Informasi

Adapun jenis Informasi yang tersedia di dalam Website Desa dapat di lihat sebagai berikut :

- a. Informasi Berita, Yaitu informasi kegiatan atau peristiwa yang terjadi di desa Timoreng Panua.
- b. Informasi Umum, Yaitu berupa selang pandang, sajarah dan profil singkat Desa Timoreng Panua.

Guna melihat sumber daya yang dimiliki oleh desa, seperti jmlah penduduk, jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia serta jenis pekerjaan warga masyarakat guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat dalam pelayanan dokumen serta bentuk-bentuk kegiatan masyarakat terutama kegiatan-kegiatan yang bisa membantu perekonomian masyarakat diantaranya industri rumahan kerajinan tangan, pariwisata, pertanian dan peternakan dll.

### **c. Ketersediaan aplikasi E-Government pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.**

Ketersediaan aplikasi E-government merupakan hal yang sangat urgent dalam proses pemberian layanan di Desa Timoreng Panua karna keberlangsungan proses layanan berbasis E-Government akan di tentukan aplikasi apa yang dapat mendukung kegiatan secara optimal, layanan tersebut sehingga dapat kita lihat bagaimana ketersediaan aplikasi yang digunakan di Desa Timoreng Panua yang di sebut SIMDESKEL (sistem manajemen informasi Desa dan Kelurahan.

SIMDESKEL yang di gunakan di Desa Timoreng Panua berupa Aplikasi yang masih menggunakan sistem Web yang berupa software yang dapat di akses melalui sistem pencarian seperti Mozilla, Google Chrome di mana peran website ini berfungsi sebagai sarana informasi yang dapat di akses oleh seluruh lapisan masyarakat yang ada di desa timoreng Panua dengan ketersediaan aplikasi ini dapat memudahkan pemerintah desa melayani masyarakat seperti yang di kemukakan salah satu aparat Desa



*“ Dengan adanya Website desa ini akan memudahkan dan melancarkan kita dalam memberikan pelayanan yang kepada masyarakat karna kita sudah beberapa kali mensimulasikan pemberian layanan kepada masyarakat dan ternyata ini lebih cepat karna data sudah tersedia di web ”*

**d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference**

Dalam Memberikan kemudahan kepada objek layanan dalam system E-Government maka dibutuhkan akses yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah, alat komunikasi tersebut diharapkan menjadi media masyarakat untuk berdialog dengan pemerintah atau pemerintah dengan pihak swasta sehingga dalam menyelenggarakan system pelayanan berdasarkan E-Government maka dibutuhkan sebuah aplikasi komunikasi yang ada dalam website walaupun pada kenyataan yang kita temukan belum tersedianya aplikasi dialog di website sehingga proses dialog yang nantinya dilaksanakan masih cenderung face to face atau masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atas masukan kepada pihak pemerintah akan mendatangi kantor secara langsung sehingga dengan keberadaan website tersebut masyarakat berharap agar pemerintah juga menyediakan aplikasi khusus untuk berdialog secara langsung seperti yang di kemukakan salah satu warga di Desa timoreng panua *“ mudah mudahan dengan adanya pelayanan yang berbasis online dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada kami sehingga segala bentuk apa yang menjadi kebutuhan kita sebagai masyarakat dapat kita komunikasikan dengan baik, kami pun berharap ada aplikasi yang memudahkan kita berdialog atau berkomunikasi dengan pemerintah desa sehingga segala keluhan atau masukan lebih mudah untuk di sampaikan ”.*

E-Government merupakan teknologi informasi yang dapat mengoptimalkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau pemerintah dengan lembaga lainnya dengan keberadaannya akan menjadikan alternatif untuk meningkatkan

pelayanan prima kepada semua pihak yang akan dilayani, dengan system pelayanan ini pemerintah bisa lebih efektif dan efisien. Namun kenyataannya aplikasi tersebut sudah di tersedia di desa namun belum sepenuhnya di jadikan sebagai basis pelayanan kepada masyarakat di akibatkan karena kemampuan aparat belum sepenuhnya memahami secara detail bagaimana tata cara mengoprasikan aplikasi berbasis website sehingga kedepan pemrintah secara serius dilakukan pembimbingan secara berkala bagi aparat desa.

Pelayanan yang di laksanakan di Desa Timoreng Panua masih dengan sistem manual karna berbagai hal yang dihadapi termasuk data yang belum akurat sehingga aparat masih melakukan perbaikan data kependudukan seperti yang ditemukan dalam website masih banyaknya data tidak sesuai seperti data pekerjaan, alamat rumah yang masih belum sesuai dengan data kartu keluarga walaupun data keseluruhan masyarakat yang ada di Timoreng Panua sudah di input di dalam website desa sehingga sementara waktu pelayanan berbasis website belum sepenuhnya di laksanakan sampai di lakukan perbaikan data kependudukan.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. SIMPULAN**

Berdasarkan dengan pembahasan di atas mengenai E-government maka di dapat di simpulkan secara umum bahwa optimalisasi pelayanan publik berdasarkan e-government belum sepenuhnya optimal dikarenakan keberhasilan e-government masih berada pada tahap pertama dan ketiga yaitu **Ketersediaan data dan informasi pada pusat data dan Ketersediaan aplikasi E-Government pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik**. Dalam tahap pertama pun belum sepenuhnya dikatakan baik karna didalam pusat data masih adanya ketidak sesuaian data penduduk yang ada di timoreng Panua sedangkan pada tahap yang lain masih dalam sementara perbaikan sehingga proses layanan berbasis web belum sepenuhnya dilaksanakan.

### **b. SARAN**

Berdasar pada kesimpulan diatas, **Ketersediaan data dan informasi pada pusat data dan Ketersediaan aplikasi E-Government pendukung pekerjaan**

**kantor dan pelayanan publik.** Didesa timoreng panua kecamatan panca rijang kabupaten sidereng rapping masih sangat perlu dioptimalisasikan, sehingga pelayanan berbasis E-Government pada masyarakat bisa terlaksana seperti harapan dari E-government itu sendiri. Pemerintah desa timoreng panua diharapkan terus berupayah serta berusaha melaksanakan pembenahan data-data penduduk, seperti; NIK, tempat tanggal lahir, sumber penghasilan, besaran penghasilan, aset, penyakit dsb. Sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis simdes atau web desa ini bias terlaksana dengan baik, pemerintah juga sangat diharapkan untuk menganggarkan web desa timoreng panua sehingga potensi-potensi yang dimiliki desa tersebut bias terpublikasi dengan baik melalui web desa tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Atthahara, H. (2013). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas, 3(1), 66–77. Retrieved from <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. On the Differences between public and private sector innovations. Publin Report. Oslo
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertnahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik*, 2, 1–10. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman ), 32–42. Retrieved from <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Rumengan, G. (2016). Kontribusi Manajemen Talenta, Inovasi Dan Keunggulan Kompetitif Dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(4), 323–332.
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion of Innovations* 5th edition, Free Press. New York.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.