

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI DESA (STUDI PADA EMPAT DESA DI KECAMATAN JATINANGOR)

Penulis :
Ikhbaluddin¹

Afiliasi :
Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

e-Mail :
ikhbaluddin@ipdn.ac.id¹

ABSTRACT

Villages as one of the sub-systems of the government in Indonesia that carry out governance functions is at the forefront in providing services to the community. Especially, it is very essential in the midst of the current demands for easy, cheap, and fast services. One alternative solution to these demands is the use of information technology in the field of government (e-government), such as a website-based online service media. However, in reality, the villages that are used for this research location generally still provide services to the community in a conventional manner. Even when the websites are available, they do not meet the standards in e-government development. The method used in this research is qualitative with a descriptive approach, and with data collection techniques through interviews and observation. The study concludes that Cibeusi Village, Hegarmanah Village, Cileles Village, and Cilayung Village are still not optimal in utilizing website media as an alternative for online public services. Moreover, the necessary features related to online public services, namely information, interactions, and transactions are still not yet available.

Keywords: Villages, Online Public Services

ABSTRAK

Desa sebagai salah satu sub sistem dari sistem pemerintahan di Indonesia yang menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi ditengah tuntutan terhadap pelayanan saat ini yang mudah, murah, dan cepat menjadi suatu keharusan. Salah satu solusi alternatif terhadap tuntutan tersebut adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan (*e-government*), seperti media pelayanan online berbasis website. Namun demikian, pada kenyataannya desa-desa yang menjadi lokasi penelitian ini umumnya masih memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konvensional. Adapun website yang tersedia belum memenuhi standar dalam pengembangan *e-government*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara serta observasi. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Desa Cibeusi, Desa Hegarmanah, Desa Cileles, dan Desa Cilayung masih belum optimal dalam memanfaatkan media website sebagai alternatif pelayanan publik secara online. Dimana fitur-fitur yang diperlukan terkait pelayanan publik secara online yakni informasi, interaksi, dan transaksi belum tersedia.

Kata Kunci : Desa, Pelayanan Publik Secara Online

PENDAHULUAN

Desa sebagai salah entitas pemerintahan juga memiliki peran yang sama dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan yakni pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Dalam menjalankan fungsi tersebut tentunya desa dibekali dengan sejumlah peraturan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Selain itu, desa juga mendapatkan pendanaan yang bersumber baik dari pemerintah, maupun pemerintah daerah, serta sumber lainnya.

Sejatinya dengan bekal tersebut, mestinya desa lebih berdaya dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan. Namun faktanya sering menampilkan kondisi yang bertolak belakang dengan gambaran yang diinginkan oleh masyarakat. Pada umumnya penyelenggaraan pemerintahan desa masih terkendala banyak hal, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana, serta sumber pembiayaan. Kondisi objektif tersebut sebenarnya tidak dapat dibebankan sepenuhnya pada tanggung jawab pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan di desa. Diperlukan keterlibatan para pihak baik institusi-institusi supra desa maupun lembaga lain termasuk perguruan tinggi untuk ikut andil dalam mendorong kemajuan di desa.

Berbagai masalah tersebut seharusnya dapat diminimalisir dengan menghadirkan inovasi-inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Inovasi walaupun dalam bentuk dan skala yang sederhana akan melahirkan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan penunjang inovasi itu sendiri. Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi tidak harus yang rumit, akan tetapi yang terpenting adalah nilai kegunaannya dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Desa seringkali tidak tersentuh atau terlambat dalam merespon perubahan-perubahan terutama dalam konteks penerapan berbagai teknologi yang mendukung aktifitas pemerintahan dan masyarakat secara umum. Hal ini dikarenakan desa selalu dihadapkan dengan kondisi kemiskinan, ketertinggalan infrastruktur, sumber daya manusia yang terbatas, dan lainnya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelusuran sumber secara online yang penulis lakukan, dapat diketahui beberapa kendala yang umumnya dihadapi pemerintah desa Cibeusi, Desa Hegarmanah, Desa Cilayung, dan Desa Cileles Kecamatan Jatingangor dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Diantara kendala tersebut adalah belum

optimalnya pemanfaatan teknologi informasi baik dalam bentuk website atau aplikasi yang lain. Keempat desa tersebut saat ini sudah memiliki website, namun informasi yang disajikan tidak aktual (*up-to-date*), hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mampu untuk merawat (*maintenance*) website tersebut.

Sejauh ini, keempat desa tersebut sudah memiliki website seperti Desa Cibeusi dengan alamat portalnya <https://cibeusijatinangor.wordpress.com>, Desa Cilayung <https://desacilayung.blogspot.com>, Desa Cileles <https://desacilelesjtr.wordpress.com>, dan Desa Hegarmanah <http://hegarmanah-jatinangor.blogspot.com>. Keseluruhan portal desa tersebut menggunakan aplikasi terbuka (*open source*) yang tidak berbiaya. Akan tetapi informasi yang disajikan dalam website tersebut masih sangat terbatas, belum di-update, dan belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, keempat desa tersebut juga belum memiliki inovasi pelayanan secara online yang lainnya, pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara konvensional (manual), dimana untuk memperoleh sebuah pelayanan masyarakat harus datang sendiri ke kantor desa. Hal tersebut tentunya akan menjadi kurang efektif dan efisien bagi masyarakat juga bagi perangkat desa yang melayani. Memang jarak dan waktu tempuh masyarakat dalam menjangkau kantor desa tidaklah terlalu jauh dan lama, akan tetapi dalam konteks saat ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, murah dan sederhana semakin mengemuka, apalagi generasi masyarakat kini kebanyakan dari kaum milenial yang sangat terbuka (*open minded*) terhadap berbagai perubahan terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi. Terkait dengan beberapa permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang pelayanan publik berbasis online di desa, dengan mengambil lokasi di empat desa di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sebagai upaya untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelayanan publik berbasis online di desa. Penggunaan metode kualitatif dikarenakan data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa deskripsi tentang kondisi faktual penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di desa, yang kemudian ditafsirkan oleh peneliti berdasarkan persepsi

informan, data-data sekunder, dan dari hasil pengamatan secara langsung pada lokus penelitian sehingga dapat dilihat kesiapan pemerintah desa dalam menerapkannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik menurut Siagian (1992) merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut: a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan Ratminto (2005) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Senada dengan pendapat pakar di atas, dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan pelayanan Umum/Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, desa sebagai salah satu entitas penyelenggara pemerintahan juga memiliki tugas yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja cakupan kewenangannya terbatas pada urusan lokal berskala desa. Akan tetapi desa dapat menentukan jenis pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan kearifan lokal yang dimilikinya.

Paradigma pelayanan publik saat ini sudah bergeser dari manual atau konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi informasi. Inovasi pelayanan pemerintahan di era 4.0 umumnya berbasis teknologi informasi (*online system*) dan saat ini sudah menyentuh berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan kepada masyarakat. Tak terkecuali pada pemerintahan desa. Jika ingin membenahi pelayanan kepada masyarakat secara luas dan merata, ya benahi pelayanan masyarakat di desa.

Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Pasal 4 dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan e-government, terutama dalam perwujudan asas partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Manfaat penerapan e-government menurut Indrajit (2002) digambar sebagai berikut:

- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Terdapat empat fase penerapan e-government sebagaimana diungkapkan Indradjit yaitu fase *publish*, *interact*, dan *transact*. Pada fase *publish*, pemerintah membangun akses masyarakat terhadap informasi-informasi pelayanan publik melalui media terutama website. Fase berikut, selain menampilkan informasi dalam website tapi juga menyediakan layanan interaksi berupa komunikasi timbal balik antara pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat. Misalnya dengan menyediakan fitur tanya jawab tentang persyaratan administrasi dalam sebuah perizinan, layanan pengaduan, kotak saran, dan lainnya. Terakhir

adanya fasilitas transaksi, dimana dengan adanya fitur ini masyarakat dapat mengusulkan dan menerima output layanan hanya dengan sekali akses. Seperti dalam hal membuat surat keterangan domisili, masyarakat cukup hanya dengan membuka layanan website pemerintah kemudian menyampaikan persyaratan administrasi secara online, membayar biaya administrasi jika ada (dalam layanan tertentu), dan menerima hasilnya di tempat. Dengan demikian masyarakat tidak perlu datang dan antri di kantor pemerintah.

Dewasa ini penerapan e-government sudah menjangkau desa dengan konsep yang ditawarkan berupa desa cerdas (*smart village*). Beberapa pakar memberi pengertian desa cerdas sebagai desa yang cerdas dalam mengelola sumber dayanya termasuk dalam mengelola sumber daya keuangan yang bersumber dari dana desa, alokasi dana desa, dan sumber-sumber lainnya. Namun ada juga yang mendefinisikan desa cerdas yang dikaitkan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Dian Herdiana (2019) dalam artikel hasil penelitiannya yang dipublikasi dalam www.researchgate.net menyebutkan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 (tiga) elemen pokok smart village, yakni *smart government*, *smart community* dan *smart environment*. Ketiga elemen itu menjadi dasar untuk mencapai tujuan pengembangan *smart village* berupa "*smart relationship*" yakni keterjalanan konstruktif yang muncul dari relasi ketiga elemen smart village tersebut. Sehingga menurut Dian sinergisitas yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul Dan Kewenangan Lokal Berskala Desa diatur tentang kewenangan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi atau dengan sebutan lain berbasis database dan online sistem. Hal tersebut dapat dilihat dalam Pasal 9 huruf b disebutkan bahwa pengembangan sistem administrasi dan informasi Desa. Dengan demikian, desa memiliki kewenangan dalam mengembangkan sistem administrasi dan informasi desa baik offline maupun online.

Penelitian ini dilaksanakan di 4 (empat) Desa di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Masing-masing desa tersebut yakni Desa Cibeusi, Desa Hegarmanah, Desa Cileles,

dan Desa Cilayung secara geografis, demografi, tingkat perkembangan dan tingkat kemajuannya berbeda-beda, namun dari aspek sosial ekonominya relatif sama.

a. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian

Pertama Desa Cibeusi, desa ini terletak di perbatasan antara Kabupaten Sumedang dengan Kabupaten Bandung, sehingga Desa Cibeusi dijuluki pintu gerbang Kabupaten Sumedang. Disamping itu Desa Cibeusi berada pada jalur lalulintas utama pulau Jawa (lintas tengah-utara), dan termasuk dalam kawasan pendidikan tinggi Jawa Barat (IPDN, IKOPIN, ITB dan Unpad), sehingga letaknya menjadi sangat strategis. Namun demikian jarak ke pusat Ibukota Kabupaten termasuk jauh yakni 27 km dengan waktu tempuh rata-rata 1 jam.

Desa ini merupakan desa transisi dari desa yang dominan usanya di sektor pertanian kepada desa yang berciri perkotaan dengan sektor usaha dominan berupa jasa industri. Kondisi demografi Desa Cibeusi saat ini dengan jumlah penduduk sebanyak 10.809 jiwa atau 1.772 Kepala Keluarga. Sedangkan kondisi sosial ekonominya sebagaimana umumnya masyarakat pedesaan, Desa Cibeusi memiliki masyarakat dengan tingkat pendidikan rata-rata tamat SLTA yaitu sebesar 48,77%, sedang yang belum tamat SD cukup kecil yaitu 5,6%, dan yang menyelesaikan perguruan tinggi sebanyak 11,89%. Sehingga masyarakat Desa Cibeusi dapat digolongkan cukup terpelajar dan memiliki kompetensi untuk bersaing dalam memperoleh pekerjaan yang layak.

Kedua, Desa Hegarmanah merupakan pemekaran dari Desa Cikeruh dengan SK Bupati Sumedang Nomor 140/SK.19 Pem/1983 tanggal 22 Januari 1983. Saat ini Desa Hegarmanah memiliki jumlah penduduk sebanyak 9.914 orang dengan sebaran jumlah laki-laki 5.084 orang, dan jumlah perempuan 4.830 orang, atau dengan jumlah KK sebanyak 2.869 KK. Desa Hegarmanah memiliki ciri sebagai desa tapi dengan tipikal perkotaan, hal tersebut dapat dilihat salah satunya dari data tentang tata guna tanah, dimana 60% lebih penggunaan tanah untuk perumahan. Sedangkan untuk pertanian hanya 30%. Kondisi ini disebabkan Desa Hegarmanah berada di pusat kota kecamatan dan juga masuk kedalam wilayah pusat pendidikan tinggi Jatinangor.

Dari segi sosial ekonominya, Desa Hegarmanah memiliki penduduk dengan tingkat pendidikan yang cukup baik. Dimana jumlah penduduk yang menyelesaikan pendidikan

tingkat 2.353 jiwa, tamat SLTP/ sederajat sebanyak 1.745 jiwa, tamat SLTA/ sederajat sebanyak 2.303 jiwa, dan tamat Perguruan Tinggi (S1, S2, dan S3) sebanyak 373 jiwa.

Ketiga, Desa Cileles memiliki wilayah administratif yang terdiri atas 4 (empat) Dusun, 37 (tiga puluh tujuh) RT, dan 10 (sepuluh) RW. Jumlah penduduk Desa Cileles sebanyak 6.014 jiwa dan 1.823 KK, dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata 387 orang per Km. Sebagian besar Desa Cileles masih termasuk dalam kawasan pendidikan Jatinangor, sehingga memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi, dan cenderung heterogen. Luas wilayah Desa Cileles adalah 320 Ha², dengan bentuk permukaan tanah berupa pegunungan. Ketinggian dari permukaan laut 200 s.d 700 M, dan dengan suhu rata-rata harian 23°C – 28°C per tahun. Dengan kondisi geografis tersebut, Desa Cileles memiliki potensi berupa tanah dan lahan pertanian yang subur dan luas, sumber daya alam berupa air bersih, dan wilayah perkampungan yang sangat potensial untuk berternak.

Keempat, Desa Cilayung yang berlokasi di bagian paling utara wilayah Kecamatan Jatinangor dan memiliki luas wilayah sebesar 348 Ha. Sebagian besar wilayahnya merupakan kawasan perbukitan sehingga cocok menjadi kawasan pertanian dan peternakan. Sehingga mayoritas penduduk Desa Cilayung berpenghasilan dari sektor pertanian atau buruh tani. Disamping usaha wiraswasta dan pegawai. Berdasarkan data Kecamatan Jatinangor dalam Angka, Desa Cilayung memiliki status sebagai pedesaan dengan klasifikasi sebagai desa swakarsa. Secara administratif memiliki 3 Dusun, 11 RW, dan 31 RT. Jumlah penduduk sebanyak 4.929 jiwa data tahun 2013. Dengan jumlah penduduk tersebut, Desa Cilayung memiliki jumlah penduduk paling sedikit di wilayah Kecamatan Jatinangor.

Berdasarkan gambaran singkat kondisi ke empat desa tersebut, dapat dilihat bahwa umumnya memiliki kondisi geografis yang sama yakni merupakan wilayah pegunungan/perbukitan, sosiokultural, dan tingkat perkembangan desa yang tergolong desa maju. Kendati demikian dalam beberapa hal terdapat perbedaan seperti kondisi tingkat kepadatan penduduk dimana dua diantaranya yakni Desa Cibeusi dan Desa Hegaranah tergolong padat karena berada di pusat Kecamatan Jatinangor, dan mata pencaharian utama masyarakat juga berbeda, dimana Desa Cibeusi dan Desa Hegarmanah seiring terjadinya alih fungsi lahan pertanian menjadi kawasan perumahan, pertokoan, kontrakan mahasiswa dan karyawan, penginapan, dll sehingga menyebabkan sumber mata

pencaharian utama masyarakat perdesaan yang tadinya bersifat agraris atau pertanian berubah juga. Ada yang beralih menjadi pekerja buruh bangunan, pelayan toko, tukang ojek, tukang parkir, pegawai perkantoran yang ada dikawasan Kecamatan Jatinangor, dan pekerjaan lainnya yang bersifat non pertanian.

Dalam aspek penyelenggaraan pemerintahan di desa, keempat desa tersebut tergolong maju, dimana dapat dilihat pada masing-masing desa tersebut memiliki sarana dan prasarana perkantoran yang cukup baik. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat juga berjalan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat antusiasme masyarakat yang berminat dalam mengakses atau memperoleh pelayanan dari pemerintah desa cukup tinggi. Setiap hari kantor desa dipadati masyarakat yang memerlukan pelayanan. Sehingga aktifitas perkantoran berjalan normal sebagaimana layaknya sebuah kantor pemerintahan itu sendiri.

Namun demikian, tentu saja masih terdapat beberapa permasalahan sebagaimana umumnya dialami oleh pemerintahan desa di wilayah lainnya. Seperti dalam hal tingkat kompetensi perangkat desa yang masih rendah, masih adanya kekurangan sarana terutama komputer sebagai alat catat-mencatat juga sebagai perangkat yang dapat digunakan untuk melakukan atau memberikan pelayanan secara online. Disamping itu, bagi sebagian desa yang orbitasinya relatif jauh dari pusat kota Kecamatan seperti Desa Cileles dan Cilayung masih terbatas jaringan internet, sehingga untuk memberikan akses pelayanan secara online masih memerlukan beberapa upaya seperti membangun jaringan baik secara wireless maupun jaringan fiber optic.

Kondisi dimaksud pada akhirnya berakibat pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang tidak dapat dioptimalkan. Artinya desa memiliki keterbatasan dalam membuat inovasi-inovasi pelayanan terutama pelayanan berbasis online. Tapi sejauh ini, keempat desa tersebut masing-masing sudah memiliki website, hanya saja kondisinya tidak berkembang bahkan data maupun informasinya tidak pernah diupdate. Disamping itu, website tersebut belum memiliki fitur-fitur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

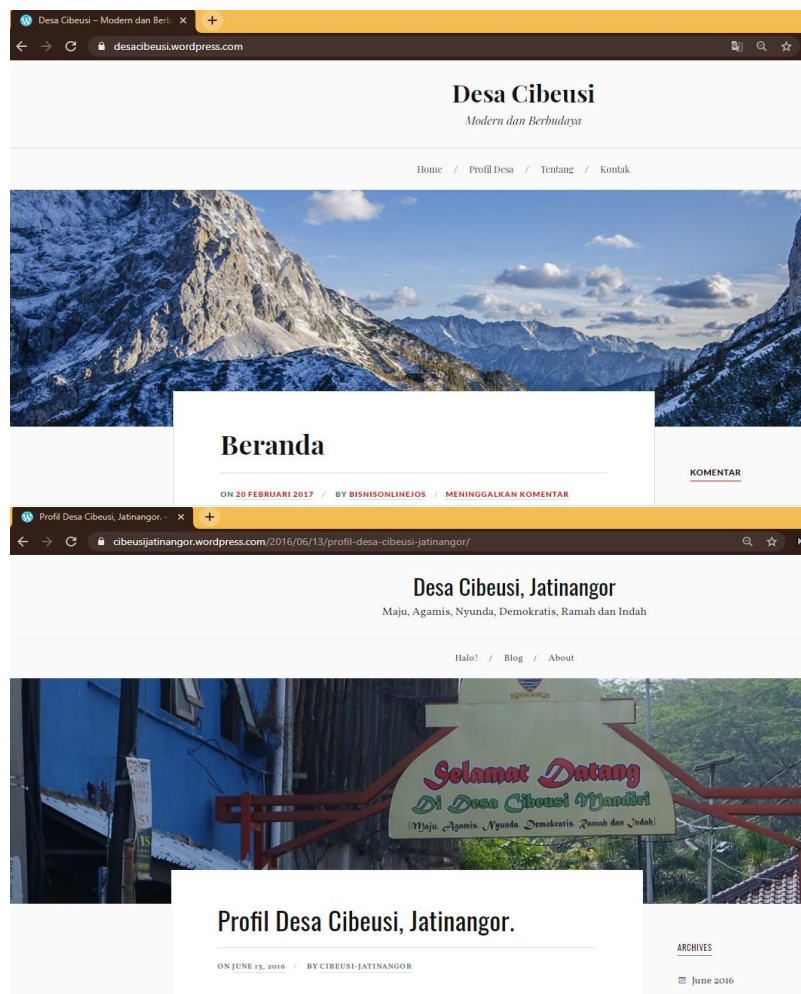
b. Pembahasan

Penerapan dan pengembangan pelayanan publik berbasis online (*e-government*) tidaklah semudah yang dibayangkan. Diperlukan niat dan upaya serius serta didukung dengan sumber daya yang memadai. Dalam beberapa kasus terkait penerapan *e-government* pada berbagai aspek pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah bahkan desa yang dapat kita amati, seringkali hanya berhenti pada tahapan perencanaan saja bahkan pada tataran ide atau inovasi belaka. Namun demikian, ada juga yang berhasil hingga pada tahapan penerapan dan pengembangan. Akan tetapi pada tahapan ini bukanlah tanpa masalah, hal tersebut sering kita amati dalam konteks pelayanan secara online oleh pemerintah desa seringkali terbengkalai, baik terkait update data dan *upgrade* kontennya, pengembangan inovasi pelayanan dengan penambahan fitur-fitur layanan yang lebih komprehensif, dan yang tidak kalah pentingnya adalah perawatan (*maintenance*) system online tersebut, dimana seringkali website desa mengalami *downgrade* akibat tidak adanya perawatan sebagaimana dimaksud. Disamping itu, website desa juga tidak mengalami peningkatan level pelayanannya. Dalam pengamatan ini terlihat bahwa level website desa bertahan pada tahap publikasi informasi, dan sebagian ada pada level interaksi. Padahal berbicara pelayanan publik secara online melalui media apapun termasuk website, bertujuan agar pelayanan menjadi mudah, murah, dan simple. Untuk itu yang diperlukan adalah level berikutnya yakni transaksi, sehingga pelayanan secara online tersebut bisa interaktif dan menjadi *one stop services*. Diantara pelayanan publik di desa yang dapat dilakukan dengan media website adalah:

- Pelayanan Administrasi : olah data dan dokumen
- Pengelolaan Pengaduan Masyarakat : formulir online di website desa, SMS gateway, media komunitas.
- Pengelolaan Informasi.
- Penyuluhan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap penerapan website desa Cibeusi, Hegarmanah, Cilayung, dan Cileles dengan menggunakan konsep tahapan penerapan *e-government* Indrajit (2005) yakni informasi, interaksi dan transaksi maka diperoleh gambaran kondisi pemanfaatan website dalam pelayanan publik sebagai berikut: **Pertama**, website Desa Cibeusi dengan alamat <https://desacibeusi.wordpress.com> dan

<https://cibeusijatinangor.wordpress.com>, kedua-duanya saat ini masih dapat diakses. Website Desa Cibeusi tersebut saat ini hanya menampilkan informasi-informasi berupa sejarah desa, struktur organisasi pejabat desa, dan beberapa kegiatan yang dilakukan di Desa. Namun demikian sebagaimana disampaikan di awal, datanya sejauh ini tidak pernah dapat diupdate lagi. Terakhir diperbaharui pada tahun 2017 (2-3 tahun yang lalu), sehingga banyak sekali datanya yang sudah tidak relevan. Gambaran kondisi tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1 Gambar website dengan alamat <https://cibeusijatinangor.wordpress.com>

Disamping datanya yang tidak pernah diupdate, website tersebut belum sampai pada tingkat interaksi. Hal ini dapat diketahui dari belum tersedianya fitur-fitur layanan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga tercipta *feedback* komunikasi dua arah antara masyarakat yang membutuhkan layanan dengan pemerintah desa. Selain itu,

website juga tidak memiliki informasi secara lengkap dan akurat tentang pelayanan seperti jenis-jenis pelayanan, persyaratan pelayan, prosedur pelayanan, dan lain-lain.

Berdasarkan gambaran kondisi tersebut, dan berdasarkan hasil analisis terhadap website Desa Cibeusi, dapat dipastikan bahwa tahap ketiga pengembangan e-government berupa adanya fitur transaksi belum tersedia. Pada tahap ini, masyarakat seharusnya dapat mengakses layanan secara lengkap bahkan sampai dengan hasil atau output pelayanan dapat diterima secara langsung dan cepat, sehingga dapat memangkas waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Kedua, website Desa Hegarmanah juga tidak jauh berbeda dengan Desa Cibeusi, dengan alamat websitenya <http://hegarmanah-jatinangor.blogspot.com>. Dari hasil analisis terhadap pengembangan website tersebut dapat diketahui bahwa website Desa Hegarmanah juga masih pada tahap penyampaian informasi-informasi. Namun dari aspek penyampaian informasi, website Desa Hegarmanah lebih update, hal tersebut dapat dilihat dari akses terakhir dilakukan pada tahun 2018. Informasi yang disajikan juga termasuk lengkap.

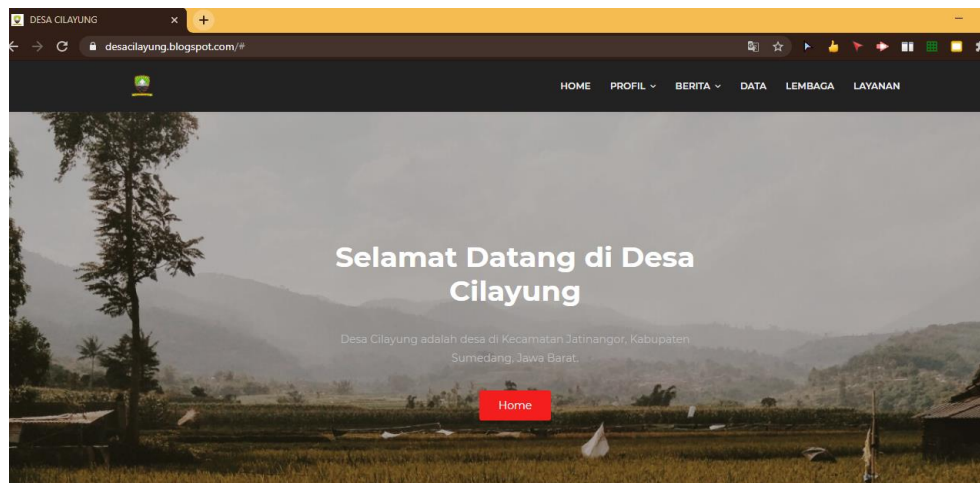
Namun demikian, sama halnya dengan website Desa Cibeusi, website Desa Hegarmanah juga tidak memiliki fitur layanan interaksi yang dapat diakses oleh masyarakat. Termasuk fitur transaksi dalam layanan juga belum tersedia. Gambaran kondisi website Desa Hegarmanah dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Gambaran Website Desa Hegarmanah

Ketiga, Desa Cilayung juga memiliki website dengan alamat <https://desacilayung.blogspot.com/>, namun sama halnya dengan dua desa yang telah

dibahas di awal, websitenya minim data dan informasi. Bahkan website ini terakhir diupdate tahun 2015. Website Desa Cilayung cilayung juga tidak memiliki fasilitas atau fitur pelayanan baik interaksi maupun transaksi. Sejauh ini, websitenya hanya menampilkan informasi-informasi kegiatan Desa, dan Berikut tampilan website Desa Cilayung:



Gambar 3 Gambar Website Desa Cilayung

Keempat, Desa Cileles yang menjadi objek analisis pengembangan *e government*, hal yang sama dapat dilihat bahwa data tidak pernah diupdate, dan tidak adanya fitur layanan melalui interaksi dan transaksi. Gambaran website Desa Cileles dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4 Gambar Website Desa Cileles

Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara kepada perangkat desa, diperoleh informasi bahwa permasalahan website tersebut diantaranya disebabkan karena beberapa hal berikut: *pertama*, pembuatan website desa tersebut tidak melalui

perencanaan yang matang dan menyesuaikan dengan kebutuhan serta pertimbangan kemampuan sumber daya yang dimiliki desa. *Kedua*, website tersebut dibuat oleh para Mahasiswa yang sedang melaksanakan Praktek Lapangan atau Kuliah Kerja Nyata (KKN) dari Perguruan Tinggi yang ada di sekitar Jatinangor, sehingga terkesan hanya sekedar menyelesaikan kewajiban saja. *Ketiga*, pengembangannya tidak melibatkan perangkat desa sebagai user secara langsung, sehingga fitur-fitur yang dibuat tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat. *Keempat*, tidak dilakukan pendampingan dalam hal penggunaan atau pemanfaatan website tersebut, misalnya adanya *transver of knowladege* dengan melatih operator yang berasal dari perangkat desa tersebut, sehingga menjamin keberlanjutan *updating* data serta perawatannya.

SIMPULAN

Desa-desa yang menjadi lokasi penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Padahal sebagaimana fenomena yang berkembang saat ini, pemanfaatan teknologi informasi bukan lagi barang mewah/langka, namun sudah menjadi kebutuhan. Hampir tidak ada sektor pemerintahan yang tidak menggunakan teknologi informasi, tak terkecuali pemerintah desa.

Pelayanan yang ada saat ini masih bersifat konvensional atau melalui tatap muka secara langsung. Sementara tuntutan masyarakat yang umumnya sudah memasuki generasi milenial, supaya pelayanan pemerintah desa dapat dilakukan lebih cepat, efektif, efisien, dan dapat dilakukan dimana saja.

Pengembangan website desa sebagai sarana pelayanan publik berbasis online masih sebatas publikasi informasi saja, dan belum sampai pada tahap interaksi maupun transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak tersedianya fitur-fitur layanan terkait, seperti fitur layanan pengaduan, fitur layanan tanya-jawab terkait kebutuhan persyaratan pelayanan, dan fitur layanan secara langsung dengan proses input maupun output layanan sekaligus.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto. 2011. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press

- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka
- Herdiana, Dian, 2019, Pengembangan Konsep Smart Village Bagi Desa-Desa di Indonesia, Jurnal IPTEKKOM BPSDMP Kominfo, Yogyakarta
- Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sondang P. Siagian, 1985, Administrasi Pembangunan, Gunung Agung, Jakarta