



## Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar

*Gusti Ayu Dwi Intan Mahayoni\* dan I Dewa Ayu Putri Wirantari*

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Udayana, Jln PB.Sudirman Denpasar

\*mahayoniintan@gmail.com

### **Abstract**

*The poor quality of public services in Indonesia must be addressed by the government. One of the government's efforts to improve the quality of public services is to take advantage of advances in information technology in the process of governance. This is known as e-government or electronic or internet-based government administration. The process of implementing e-government goes through several stages, namely presence (web presence), interaction (interaction), transactions (transactions), and transformation (transformation). This study aims to determine how the implementation of e-government through the provision and operation of village websites can improve the quality of public services in Bona Village. This research is a qualitative-descriptive type of research that describes and explains the results of research based on relevant data collected through observation and literature study. The analysis of the research data used the Miles and Huberman model which included the initial data collection stage, the data reduction stage, the data presentation stage, and then the conclusion drawing stage. The results of this study are the application of e-government is carried out through the provision and operation of village websites as a means of public services that are easy, practical, and efficient. There are several services related to village administration including writing business letters, complaint reports, writing letters for other purposes, and essential telephone services. These services can be accessed by the village community easily and through a mechanism or procedure that is not complicated, so that the community feels satisfied with the public services they get. Based on the research results, it can be concluded that the application of e-government through the provision and operation of village websites that provide easy and practical public services can improve the quality of public services in Bona Village. Through the application of e-government, the implementation of village government can be carried out effectively, efficiently, transparently and accountably.*

**Keywords:** Development; E-Government; Public Service; Quality; Village Website

### **Abstrak**

*Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia harus segera diatasi oleh pemerintah. Salah satu upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah e-government atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet. Proses penerapan e-government melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (web presence), interaksi (interaction), transaksi (transaction), dan transformasi (transformation). Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana penerapan e-government melalui penyediaan dan pengoperasian website desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif-deskriptif yang menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan data-data relevan yang dikumpulkan melalui observasi dan studi pustaka. Analisis terhadap data penelitian menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tahap pengumpulan data awal, tahap reduksi data, tahap penyajian data, kemudian diakhiri tahap penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan e-government dilakukan melalui penyediaan dan pengoperasian website desa sebagai sarana pelayanan publik yang mudah, praktis, dan efisien. Terdapat beberapa layanan terkait administrasi desa diantaranya pembuatan surat usaha, laporan pengaduan, pembuatan surat keperluan lain, dan layanan telepon penting. Layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat desa dengan mudah dan melalui mekanisme atau prosedur yang tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan publik yang didapatkan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan e-government melalui penyediaan dan pengoperasian website desa yang menyediakan pelayanan publik yang mudah dan praktis dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona. Melalui penerapan e-government ini pula penyelenggaraan pemerintahan desa dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.*

**Kata Kunci:** Pengembangan; E-Government; Pelayanan Publik; Kualitas; Website Desa

## Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia umumnya tidak pernah terlepas dari stigma negatif masyarakat atas buruknya kualitas pelayanan yang didapatkan. Hal ini tidak terlepas dari munculnya berbagai kendala yang dihadapi, diantaranya: pelayanan yang terkesan lambat, penyelesaian berkas memakan waktu yang lama, alur administrasi yang berbelit-belit, dan tindakan mal-administrasi lainnya yang mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik yang layak (Wahyudi, Malik, & Aziz, 2015). Hal tersebut mengakibatkan masyarakat akhirnya cenderung memilih jalan pintas menggunakan jasa calo untuk membantu pelayanan publik yang ingin didapatkan. Apabila hal ini tidak segera diatasi, tentunya dapat menimbulkan dampak buruk bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, seperti maraknya praktik suap yang dilakukan guna mempercepat proses pelayanan publik (Baru & Sripeni, 2019). Oleh karena itu, pemerintah harus segera melakukan tindakan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Terdapat beberapa solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi melalui penerapan e-government. Menurut The World Bank Group, definisi e-government yaitu pemerintah memanfaatkan IT (Teknologi Informasi meliputi: komputasi seluler, internet, serta Wide Area Network (www)) guna mengubah hubungan antara warga negara, bisnis, serta pemerintah (Taufiq, Yuliani, & Hermawandi, 2019). Gartner dalam buku yang ditulis oleh (Napitulu, 2020), e-government didefinisikan sebagai optimasi penyediaan layanan secara berkelanjutan, tata kelola pemerintah dan keterlibatan warga dengan cara mentransformasikan hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet, dan media baru. Sedangkan Brown dan Brudney dalam (Napitulu, 2020), mendefinisikan e-government sebagai pemanfaatan teknologi berupa aplikasi berbasis web yang dapat meningkatkan penyampaian serta akses informasi dan layanan pemerintah secara efisien. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, konsep e-government yaitu pemanfaatan teknologi informasi secara optimal oleh pemerintah guna menyelenggarakan kegiatannya secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Nugroho yang dikutip dari (Aprianty, 2016), konsep e-government memiliki beberapa tahapan perkembangan dalam proses penerapannya. Pertama, kehadiran (web presence) merupakan tahapan peluncuran website pemerintah daerah di media internet, dimana website ini menampilkan informasi dasar yang diperlukan oleh masyarakat. Kedua, interaksi (interaction) merupakan tahapan dimana disediakan fasilitas dalam website yang dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Selain itu, informasi yang ditampilkan dalam website pemerintah semakin bervariasi misalnya fasilitas komunikasi via e-mail dan download. Ketiga, transaksi (transaction) merupakan tahapan website pemerintah menyediakan fasilitas pelengkap berupa fasilitas bertransaksi pelayanan publik dari pemerintah guna melengkapi fasilitas interaksi yang terlebih dahulu ada. Keempat, transformasi (transformation) merupakan tahapan dimana pelayanan publik oleh pemerintah meningkat secara terintegrasi.

E-government mulai diterapkan di Indonesia ditandai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Regulasi ini mengintruksikan pada seluruh aparatur pemerintah pusat maupun daerah agar melakukan pengembangan konsep e-government untuk diterapkan pada sistem pemerintahan masing-masing, baik di tingkat pusat, daerah, bahkan hingga ke desa. Selain itu, terdapat beberapa regulasi lain yang mendukung penerapan e-government tersebut, diantaranya: Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13/Kep/M,PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Internet di Lingkungan Industri Pemerintah; serta Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Satiawati, Rumapea, & Pombengi, 2016).

Terdapat beberapa wilayah di Indonesia yang sudah melakukan pengembangan e-government pada pemerintahan daerahnya, salah satunya yaitu pemerintahan desa Wonokarto di provinsi Lampung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eviana Septiana (Rachman & Noviyanto, 2017) dengan kajian ilmiahnya yang berjudul "Pemanfaatan E-Government pada Desa Wonokarto untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi Desa", menjelaskan bahwa pemerintah desa Wonokarto melaksanakan kebijakan e-government pada pemerintahannya dengan melakukan pengembangan dan perancangan sistem website desa. Perancangan sistem *website* ini berfokus pada

penyediaan layanan informasi mengenai potensi Desa Wonokarto. Adanya sistem *website* ini bertujuan agar masyarakat desa dapat dengan mudah dan cepat dalam mengakses layanan informasi mengenai desa dan potensinya, serta dapat melakukan publikasi (input data) secara langsung baik oleh masyarakat maupun admin *website* mengenai potensi yang ada di Desa Wonokarto.

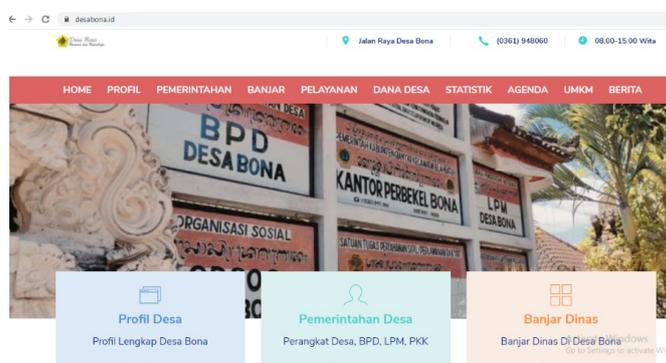
Pemerintah Provinsi Bali sendiri juga sudah mulai melakukan penerapan e-government yaitu melalui penyediaan website resmi pemerintahan baik di daerah kabupaten hingga ke beberapa desa. Namun, penerapannya belum merata di seluruh pemerintahan desa di Bali. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurang siapnya sarana prasarana serta sumber daya manusianya. Meski begitu, beberapa desa di wilayah Bali, salah satunya pemerintahan desa Bona yang berada di Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar sudah mulai menerapkan e-government pada sistem pemerintahannya. Pelaksanaan e-government ini dilakukan melalui peluncuran website resmi desa yang dapat melakukan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Dengan diterapkannya e-government, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan publik secara mudah dan praktis. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis ingin mengetahui dan mengevaluasi bagaimana penerapan e-government melalui website desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona. Kajian penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan e-government melalui website desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona.

## Metode

Penelitian kualitatif-deskriptif merupakan jenis penelitian yang digunakan penulis untuk memberikan gambaran terkait kajian penelitian yang dilakukan. Kajian ilmiah ini menggunakan metode penelitian observasi secara mendalam pada objek penelitian yaitu website pemerintah Desa Bona dan studi pustaka guna mengumpulkan data-data relevan yang bersumber dari jurnal, laporan penelitian, buku, dan dokumen lain yang diunduh melalui situs-situs media elektronik. Data kemudian dianalisis dengan teknik analisis data yang dipaparkan oleh Miles dan Huberman antara lain: tahapan pengumpulan data awal, tahapan reduksi data, tahapan penyajian data, kemudian diakhiri tahapan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018).

## Hasil Dan Pembahasan

Desa Bona dikenal sebagai salah satu desa seni yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Desa ini terkenal akan tarian Kecak yang digemari hingga ke manca negara serta memiliki kerajinan anyaman lontar yang khas. Desa yang memiliki luas sekitar 2,20 Km<sup>2</sup> ini berbatasan dengan desa Buruan dan kelurahan Bitra di sebelah utara, desa Belega di sebelah selatan, kelurahan Bitra dan kelurahan Abianbase di sebelah timur, serta desa Buruan dan Belega di sebelah barat.



Gambar 1. Website Desa Bona

Guna melaksanakan amanat Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, maka pemerintah desa Bona melakukan pengembangan e-government dengan meluncurkan website desa. Proses pengembangan website desa tersebut dapat dijelaskan berdasarkan tahapan perkembangan e-government menurut Nugroho yang dikutip dari (Aprianty, 2016), yaitu:

Tahap ini pemerintah daerah meluncurkan websitenya di media internet, dimana website ini menampilkan informasi dasar yang diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan, website Pemerintahan Desa Bona yang beralamatkan <https://www.desabona.id> mulai dikembangkan dan beroperasi sejak tahun 2017. Website desa ini memiliki fitur-fitur yang menyediakan beberapa informasi dasar terkait desa seperti (a) Profil desa yang mencakup informasi terkait sejarah desa, visi dan misi, lambang desa, dan wilayah geografis desa; (b) Pemerintahan yang mencakup informasi terkait perangkat desa dan lembaga-lembaga desa; (c) Banjar yang mencakup informasi mengenai banjar yang ada di desa Bona yaitu: Banjar Kebon, Banjar Prajamukti, Banjar Pasedana, Banjar Kerthiyasa, Banjar Dana, Banjar Bona Kelod; (d) Statistik yang mencakup informasi terkait data kependudukan; serta (e) Dana desa yang mencakup informasi terkait laporan penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa sejak tahun 2017 (tahun beroperasinya website desa).

Pada tahap ini, website desa menyediakan fasilitas yang semakin bervariasi dan dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemerintah desa dengan masyarakat, misalnya fasilitas komunikasi via e-mail dan download. Pemerintah Desa Bona menyediakan fasilitas interaksi melalui fitur-fitur yang ada di dalam website meliputi: lokasi dan nomor telepon kantor desa, alamat e-mail desa, fitur berita yang dapat memberikan informasi terkini seputar desa, dan fitur agenda yang dapat memberikan informasi terkait acara maupun kegiatan yang akan dilaksanakan oleh desa kepada masyarakat. Selain itu, dalam website desa ini terdapat fitur UMKM yang memuat informasi terkait usaha-usaha yang ada di Desa Bona, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mendukung UMKM desa tersebut.

Pada tahap ini, website pemerintah menyediakan fasilitas pelengkap berupa fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah guna melengkapi fasilitas interaksi yang terlebih dahulu ada. Guna melaksanakan tugas dan kewajiban serta sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah desa Bona menyediakan fitur pelayanan pada website desa yang dapat memudahkan masyarakat desa dalam memenuhi kebutuhannya akan pelayanan publik. Dalam fitur pelayanan tersebut, terdapat beberapa layanan yang disediakan, diantaranya:

## Layanan Surat Usaha

Gambar 2. Layanan Surat Usaha

Pelayanan pembuatan surat usaha dilakukan dengan mekanisme yang cukup mudah seperti yang terlihat pada gambar di atas. Masyarakat hanya perlu mengisi dan mengirimkan formulir yang ada di website dengan data-data yang diperlukan meliputi: nama lengkap, nomor kelurahan/dinas, nomor telepon/whatsapp, nomor induk keluarga, upload foto KK (Kartu Keluarga), asal banjar, tanggal surat, jenis usaha, keperluan surat, dan pesan tambahan (apabila ada). Setelah pembuatan surat telah selesai, masyarakat dapat mengambil surat tersebut di kantor desa dengan membawa fotokopi Kartu Keluarga. Dengan adanya layanan ini maka masyarakat tidak harus ke kantor desa untuk mengurus keperluan administrasi. Layanan ini memudahkan masyarakat dapat mengajukan pembuatan surat dimana saja, bahkan di rumah atau di tempat kerja sekalipun karena proses

pelayanannya yang bersifat praktis melalui website desa.

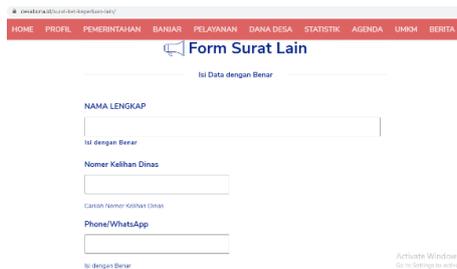
### Layanan Pengaduan



Gambar 3. Layanan Pengaduan

Layanan ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan laporan pengaduan kepada pemerintah desa Bona terkait masalah yang terjadi di wilayah desa seperti bencana alam, tindakan kriminal, maupun hal lainnya. Mekanismenya pun cukup mudah yaitu mengisi dan mengirimkan formulir pengaduan yang ada di website dengan informasi yang diperlukan meliputi: nama lengkap, nomor telepon/whatsapp, asal banjar, jenis pengaduan (bencana alam, kriminal, lainnya), serta mengupload foto pengaduan. Dengan adanya layanan ini dapat memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan desa.

### Layanan Surat Lain



Gambar 4. Layanan Surat Lain

Layanan ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan surat keperluan lain di kantor desa. Mekanismenya hampir sama dengan layanan lainnya, yaitu mengisi dan mengirimkan formulir di website yang berisikan data seperti: nama lengkap, nomor kelurahan dinas, nomor telepon/whatsapp, nomor induk keluarga, upload foto KK, asal banjar, jenis surat yang diinginkan, dan pesan tambahan (apabila ada). Surat yang telah selesai dibuat kemudian dapat diambil di kantor desa. Layanan ini cukup praktis dan mudah bagi masyarakat yang biasanya sering kesulitan dengan alur birokrasi manual yang biasanya rumit dan lama dalam mendapatkan pelayanan publik.

### Layanan Telepon Penting

NO	INTANSI	TELEPON
1	POLRES	0361 - 943079
2	AMBULANCE	0361 - 945322
3	PMI	0361 - 942189
4	PPTI	0361 - 942189
5	PDAM	0361 - 943233, 943390
6	PLN	0361 - 943742, 943037
6	Kode Pos	80581
7	BHABINKAMTIBMAS	082339965057
8	BABINSA	087862766303

Gambar 5. Layanan Telepon Penting

Layanan ini menyediakan nomor telepon instansi penting yang bisa dihubungi oleh masyarakat apabila ada keluhan, keperluan penting, dan hal mendesak lainnya yang terjadi di Desa Bona. Nomor telepon instansi yang tersedia diantaranya: Polres, Ambulance, PMI, PPTI, PDAM, PLN, Kode pos, Bhabinkamtibnas, dan Babinsa. Dengan adanya layanan ini memberikan ruang bagi pemerintah desa dan masyarakat untuk bersinergi bersama dalam mengatasi permasalahan yang bersifat mendesak yang terjadi di wilayah desa.

Pada tahapan ini penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah meningkat secara terintegrasi. Berdasarkan beberapa tahapan yang telah dijalankan, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Bona dapat meningkat secara terintegrasi dengan adanya website desa yang menyediakan pelayanan publik yang memiliki mekanisme atau prosedur yang mudah, praktis, dan efisien. Pemerintahan dapat diselenggarakan dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap kinerja aparatur pemerintahan desa serta pelayanan publik yang didapatkan.

## Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa terdapat korelasi yang baik antara e-government dengan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya penerapan e-government melalui pengoperasian website desa, kualitas pelayanan publik di Desa Bona dapat meningkat dengan baik dan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat desa. Hal ini dikarenakan mekanisme atau prosedur pelayanan yang biasanya sulit dan memakan waktu lama dapat diatasi dengan penerapan e-government yaitu website desa. Pelayanan publik melalui website desa dapat dinilai memiliki kualitas yang lebih baik karena proses pelayanannya cepat, persyaratan administrasinya cukup jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat, serta bersifat praktis karena dapat diakses dimana saja. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik serta dapat berjalan dengan efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat mencapai pemerintahan yang Good Governance.

Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu dengan adanya penelitian ini diharapkan pemerintah dapat melakukan pengembangan dan penerapan e-government secara merata di seluruh wilayah pemerintahan. Hal tersebut akan berpengaruh pada semakin terintegrasinya birokrasi pemerintahan, sehingga dapat meminimalisir tindakan maladministrasi dan memperlancar penyelenggaraan pemerintahan.

## Daftar Pustaka

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4).
- Baru, B. M., & Sripeni, R. (2019). Potensi Korupsi Birokrasi Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*.
- Desa Bona Website: <https://www.desabona.id> , diakses pada tanggal 25 Februari 2021
- Napitulu, D. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi & Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rachman, E. S., & Noviyanto, B. (2017). Pemanfaatan E-Government pada Desa Wonokarto untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi Desa. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 8(1). Retrieved from <https://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/86>
- Satiawati, W., Rumapea, P., & Pombengi, J. (2016). Implementasi Kebijakan E-government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (400). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/13655>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). Pemerintahan Desa berbasis E-Government menuju Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6 (1). Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1987>
- Wahyudi, R., Malik, J. A., & Aziz, A. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab dan Solusinya. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1). Retrieved from <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/1501>