

Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka

Muhammad Hidayat Djabbari^{1*}, Irfan B.², Tri Cahyo Nugroho³, Iswadi Amiruddin⁴, Erwing Yanto⁵

¹Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia Timur, Indonesia

³Ilmu Sosial, Universitas Handayani Makassar, Indonesia

⁴Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

⁵Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia Timur, Indonesia

Abstract

The purpose of this article is to analyze the implementation of web-based information systems in public services in Tondowolio Village using three main indicators: support, capacity, and value. This study employs a descriptive qualitative approach, focusing on these three key indicators. The research subjects include village officials, website managers, and community members who use the website services, with informants selected through purposive sampling. Data were collected through interviews, field observations, and document studies and then analyzed using the Interactive Model Analysis, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study's findings indicate that the support of village government, the availability of technological infrastructure, and adequate human resources are key factors in the success of e-government. However, challenges remain in the areas of regulation, socialization, and public understanding of web-based services. The implementation of e-government in this village has brought significant benefits in improving the efficiency and transparency of public services.

Keywords: e-government, good governance, public services, website

Abstrak

Tujuan artikel adalah menganalisis implementasi sistem informasi berbasis website dalam pelayanan publik di Desa Tondowolio, menggunakan tiga indikator utama: Support, Capacity, dan Value. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian berfokus pada tiga indikator utama: Support, Capacity, dan Value. Subjek penelitian mencakup perangkat desa, pengelola website, dan masyarakat pengguna layanan website, dengan informan yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumen, lalu dianalisis menggunakan Interactive Model Analysis yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pemerintah desa, ketersediaan infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia yang memadai menjadi faktor kunci keberhasilan e-Government. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam aspek regulasi dan sosialisasi, serta pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan berbasis website. Penerapan e-Government di desa ini telah membawa manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik.

Kata kunci: e-government, good governance, pelayanan public, website

* yytmc@gmail.com*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, perkembangan era digital telah menghasilkan perubahan yang berarti dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan publik. Salah satu manifestasi dari transformasi digital ini adalah konsep dan implementasi dari Electronic Government (e-Government). Menurut UNDP (United Nation Development Programme), e-Government merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh instansi-instansi pemerintah (Indrajit, 2006). Selanjutnya, Bank Dunia menjelaskan bahwa e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang mampu mengubah cara mereka berinteraksi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya (Irawan, 2015). Oleh karena itu, e-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kemudahan akses dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Penerapan e-Government memiliki potensi besar untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menjalankan fungsinya dengan efisien dan efisien (Djabbari et

al., 2023). Menurut Muliawaty dan Hendryawan (2020) Implementasi e-Government melalui pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dapat memperkuat keterhubungan dengan berbagai pihak dalam kerangka tata kelola yang baik, termasuk masyarakat dan sektor bisnis, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif dan efisien. Melalui e-Government, berbagai layanan publik yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik dapat diakses secara online, sehingga menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan. Beberapa contoh layanan e-Government yang umum termasuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Smart Village, Mall Pelayanan Publik, Digitalisasi Desa, dan Lain-lain (Widyawati et al., 2023).

E-Government dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dengan meminimalisir aktifitas yang tidak efisien serta mendukung pelaksanaan *good governance*. Menurut Anryana et al. (2024), e-Government dalam pelayanan publik dipercaya mampu meningkatkan kinerja lembaga pemerintah dalam mengelola sistem administrasi, memberikan layanan, dan mengoptimalkan proses kerja aparatur

pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, Menurut Bao et al. (2023), Implementasi e-Government sebagai representasi dari Good Governance bertujuan untuk memutuskan rantai birokrasi yang sering kali kaku dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik (Bao et al., 2023). Pelaksanaan e-Government bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan yang selama ini belum memuaskan masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam interaksi antara pemerintah, warga, dan pihak-pihak terkait lainnya (Hariyati et al., 2022). Untuk melihat kesuksesan penerapan e-Government dapat dilihat dari tiga elemen yakni *Support*, *Capacity*, dan *Value* (Indrajit, 2006).

Dalam praktiknya, e-government telah mengalami perkembangan yang cukup pesat, karena penerapannya membawa perubahan signifikan dalam proses pelayanan publik (Irawan, 2015). Perkembangan ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, lebih berkualitas, dan lebih efisien, serta memperkuat penerapan prinsip-prinsip good governance. Diharapkan bahwa pemerintah pusat, daerah, dan desa dapat beroperasi secara optimal dan transparan kepada masyarakat, sehingga dapat

mempercepat pencapaian visi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh warganya (Diana et al., 2024; Juliarso, 2019). Langkah pemerintah dalam implementasi e-Government ditunjukkan dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 yang mengatur Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan e-Government, yang menjadi landasan hukum bagi penerapan sistem pelayanan publik secara elektronik. Dengan demikian, baik pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyedia layanan publik perlu bertransisi ke arah e-Government (Bao et al., 2023). Tujuan dari hal ini adalah untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Alfirisi et al., 2024).

Kemajuan e-government masih menemui berbagai tantangan, terutama berkaitan dengan sumber daya yang diperlukan seperti infrastruktur telekomunikasi yang belum cukup memadai. Selain itu, layanan publik yang memanfaatkan internet belum sepenuhnya diimplementasikan di berbagai lembaga atau institusi, khususnya di lembaga pusat dan unit pelaksana teknis, serta institusi lain yang menawarkan layanan serupa (Hariyati et

al., 2022). Selain itu, peningkatan dari segi kuantitas dan kualitasnya masih belum memadai hal tersebut dapat dilihat dari United Nations (UN) E-Government Survey tahun 2022 terhadap 193 negara di dunia, menempatkan Indonesia di urutan ke-77 (Aptika, 2022). Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengembangan e-Government ini diperlukan komitmen pemerintah dalam menyempurnakan berbagai aspek, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi, serta sosialisasi baik di lingkungan internal pemerintahan maupun kepada masyarakat (Alfirisi et al., 2024).

Sistem Informasi Berbasis Website adalah sistem yang memanfaatkan teknologi web untuk mengelola data dan informasi dalam sebuah organisasi (Pratama et al., 2024). Pengembangan sistem informasi berbasis web adalah solusi efektif untuk meningkatkan pelayanan publik, memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online dengan mudah, cepat, dan transparan (Miranda, 2024).

Untuk mencapai efektifitas tersebut Pemerintah Desa Tondowolio memperkenalkan system informasi berbasis website yakni website desatondowolio.opendesa.id yang diperuntukan oleh pemerintah dasa untuk memaksimalkan pelayanan

administrasi. Langkah ini sejalan dengan Instruksi Presiden No 6 Tahun 2001 dan Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokratisasi.

Website ini diluncurkan pada tahun 2019 dan telah menunjukkan peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, dengan puncaknya mencapai 17.380 pengunjung pada tahun 2021. Selain berfungsi untuk administrasi, situs web ini juga dilengkapi dengan berbagai fitur, termasuk fitur "lapak" yang memungkinkan masyarakat untuk mempromosikan dan menjual produk mereka, serta fitur lainnya yang bersifat informatif. Meskipun demikian, masih banyak warga Desa Tondowolio yang belum memanfaatkan website ini, terutama karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman tentang teknologi, terutama di kalangan masyarakat yang lebih tua.

Masalah lain dalam penerapan system informasi berbasis website adalah efektivitas dari sistem informasi berbasis website masih mengalami keterbatasan seperti sumber daya manusia dan infrastruktur, kurangnya anggaran, minimnya pemahaman dan

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

partisipasi masyarakat, serta hambatan dari budaya organisasi dan ego sektoral di beberapa instansi pemerintah (Williem, 2024). Namun, pemerintah desa terus berupaya meningkatkan penggunaan system informasi berbasis website ini, agar semua kalangan masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal, mudah, cepat, dan transparan.

Berdasarkan beberapa literatur dan permasalahan terkait sistem informasi berbasis website yang telah diidentifikasi, maka artikel ini menganalisis implementasi sistem informasi berbasis website (e-Government) dalam layanan publik di Desa Tondowolio, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka. Analisis ini dilakukan melalui tiga elemen, yakni: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi sistem informasi berbasis website pada pemerintah Desa Tondowolio. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis secara mendalam fenomena yang terjadi serta memahami perspektif para pihak yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan website desa tersebut. Penelitian ini dilaksanakan

di Desa Tondowolio, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara. Lokasi ini dipilih karena desa tersebut telah mengimplementasikan website sebagai salah satu alat dalam pelayanan publik.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis fenomena berdasarkan indikator *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Subjek penelitian ini meliputi perangkat desa, pengelola website, dan masyarakat yang menggunakan layanan website tersebut. Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, termasuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Pengelola Website dan beberapa warga yang aktif menggunakan website desa, dengan total informan sebanyak sepuluh orang. Teknik pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumen. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Interactive Model Analysis* (Miles & Huberman, 1994), yang meliputi: 1) Mereduksi data hasil observasi dan wawancara; 2) Menyajikan data yang telah direduksi; dan 4) Memberikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik

telah menjadi elemen penting dalam kehidupan masyarakat, yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan transparansi dalam penyampaian layanan. Konsep Electronic Government (E-Government) yang berbasis website merupakan salah satu cara di mana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dengan penerapan E-Government melalui website, pemerintah mampu memperluas akses terhadap informasi dan layanan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. E-Government dapat dipahami sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam memberikan layanan kepada publik.

Untuk dapat menganalisis penerapan e-Government dalam pelayanan public berbasis website di Desa Tondowolio, dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:

Dukungan (Support)

Indikator support merupakan aspek krusial dalam pengembangan e-government. Kehadiran *political will* dari pemerintah atau pejabat publik sangat menentukan keberhasilan penerapan konsep e-government. Tanpa adanya dukungan tersebut, berbagai inisiatif untuk membangun dan mengembangkan e-government tidak akan dapat direalisasikan (Indrajit, 2006). Berikut adalah hasil reduksi penelitian mengenai indikator support pada penerapan e-Government dalam pelayanan public berbasis website di Desa Tondowolio.

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

Tabel 1.
Data Hasil Reduksi Penelitian Indikator Support

Hasil Reduksi Indikator Support	
Pemerintah Desa	Masyarakat
<ul style="list-style-type: none"> - Pemerintah desa telah bersepakat untuk membuat website sejak tahun 2019 untuk memudahkan pelayanan dan distribusi informasi desa - Pengaplikasian website dilakukan secara bertahap - Ketersediaan anggaran untuk pembiayaan operasional website dari Anggaran Desa - Ketersediaan infrastruktur yang memadai seperti computer dan jaringan wifi 	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi belum dilakukan secara merata kepada masyarakat - Belum adanya ketersediaan dukungan aturan desa terkait penggunaan website - Ketersediaan informasi desa yang dapat diakses oleh masyarakat

Sumber: Hasil reduksi penelitian, 2024

Berdasarkan hasil reduksi penelitian diatas, menunjukkan bahwa kesepakatan mengenai kerangka e-Government yang dianggap sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan pemerintah desa dalam mencapai visi dan misinya telah terpenuhi dari adanya kesepakatan yang terbangun dari pemerintah desa Tondowolio melalui pengadaan website (tondowolio.opendesa.id) sebagai sarana digital (e-government) dalam memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan dan distribusi informasi desa. Sehingga, keberadaan website sebagai salah satu instrument dalam e-Government dapat meningkatkan pelayanan public serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online dengan mudah, cepat, dan transparan (Miranda, 2024).

Kemudian, dukungan sumber daya yang mencakup aspek manusia, keuangan, tenaga, waktu, dan informasi yang dialokasikan untuk membangun pelayanan e-government telah dibangun mulai dari tahun 2019, dimana website (tondowolio.opendesa.id) dibuat secara bertahap dengan menggunakan pembiayaan dari Anggaran Dana Desa (ADD). Selain itu, dukungan infrastruktur juga sudah memadai untuk operasional website ini seperti ketersediaan komputer/leptop dan

jaringan wifi yang memudahkan operator (Admin) dan masyarakat untuk mengakses dan mengoperasikan website tersebut baik untuk pelayanan administrasi maupun pencarian informasi desa.

Terkait suprastruktur pendukung yang dibangun untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan website ini, termasuk pembuatan undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas belum dilakukan. Dalam pelaksanaannya, keberadaan website ini untuk kepentingan masyarakat belum sepenuhnya berhasil dikarenakan ada beberapa hal yang belum dilakukan seperti belum adanya ketersediaan dukungan aturan desa terkait penggunaan website baik manual book maupun standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, aparat pemerintah desa Tondowolio juga belum merata, massif dan kontinu dalam melakukan sosialisasi atau kampanye yang menarik kepada masyarakat terkait keberadaan dan pengoperasian website ini. Sehingga, masyarakat belum banyak yang tahu keberadaan dan pengoperasian website ini.

Maka dari itu, menurut Lestari et al. (2021), standar teknologi yang baik seperti supra dan infrastruktur juga diperlukan untuk memperlancar

implementasi sistem informasi berbasis website (e-government).

Kapasitas (*Capacity*)

Indikator kapasitas merujuk pada sumber daya yang diperlukan untuk membangun dan mengembangkan e-government agar konsep yang telah dirancang dapat menjadi kenyataan. Menurut Indrajit (2006), Ada tiga sumber daya utama yang perlu dimiliki, yaitu: a) Tersedianya dana yang cukup untuk mendukung berbagai inisiatif e-government; b) Ketersediaan

infrastruktur teknologi yang memadai, yang merupakan kunci keberhasilan implementasi e-government; dan c) Adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang diperlukan agar pelaksanaan e-government dapat berlangsung sesuai dengan prinsip manfaat yang diharapkan. Berikut adalah hasil ringkasan penelitian mengenai indikator kapasitas dalam penerapan e-Government pada layanan publik berbasis website di Desa Tondowolio.

Tabel 2.
Data Hasil Reduksi Penelitian Indikator *Capacity*

Hasil Reduksi Indikator <i>Capacity</i>		
Sumber Daya Infrastruktur	Sumber Daya Finansial	Sumber Daya Manusia
Tersedia	Tersedia	Tersedia

Sumber: Hasil reduksi penelitian, 2024

Berdasarkan hasil reduksi penelitian diatas, menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya infrastruktur teknologi informasi merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan penerapan e-Government di Desa Tondowolio. Hal ini sejalan dengan pendapat (Ananda, 2023) yang menyatakan bahwa Alokasi sumber daya sangat penting guna pengembangan didalam suatu organisasi, dalam penerapan teknologi inovasi sangat membutuhkan sumber

daya dalam pengembangannya sehingga dapat berjalan sesuai dengan harapan.

Sumber daya yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan e-Government dapat diwujudkan dengan efektif. Teknologi informasi di Desa Tondowolio sudah sangat memadai untuk mendukung penerapan e-Government atau layanan online, dengan menjadikan infrastruktur teknologi sebagai salah satu aspek utama keberhasilan dalam implementasi layanan ini. Ketersediaan sumber daya

infrastruktur dalam menjalankan pelayanan public di desa Tondowolio ini dapat dilihat dari ketersediaan computer/leptop, printer dan jaringan wifi untuk mendukung operasional pelayanan e-Government berbasis website.

Ketersediaan sumber daya finansial sangat penting untuk mendukung penerapan e-Government karena aspek finansial ini menentukan pemenuhan sumber daya lainnya yang dibutuhkan. Penerapan e-Government berbasis website di Desa Tondowolio ini menggunakan dana yang tidak terlalu besar yakni sebanyak Rp.2.500.000 pada tahun 2022 dan Rp.4.500.000 pada tahun 2023. Dana ini berasal dari Anggaran Dana Desa (ADD) yang telah dianggarkan oleh pemerintah desa Tondowolio untuk membiayai operasional website termasuk biaya hosting domain.

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil sangat diperlukan dalam penerapan E-Government. Pada dasarnya, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia. Ketersediaan sumber daya manusia pada penerapan e-Government dalam pelayanan public berbasis website di Desa Tondowolio sudah sesuai dan ditempatkan

berdasarkan keahlian mereka masing-masing. Kemudian, untuk meningkatkan kemampuan staf atau admin dalam memberikan pelayanan online, pemerintah Desa Tondowolio sering mengadakan pelatihan terkait dengan penerapan dan pengelolaan e-Government dalam pelayanan publik.

Sejalan dari hasil penelitian ini, menurut Lestari et al. (2021) salah satu hambatan dalam implementasi e-government adalah ketidaksediaan sumber daya manusia yang memberikan dampak yang buruk terhadap masalah teknologi, sumber daya manusia yang belum memadai disebabkan karena kurangnya pelatihan dan pemahaman untuk mengolah sistem informasi dan teknologi yang ada.

Nilai (Value)

Indikator value didasarkan pada manfaat yang diperoleh oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan e-government berbasis website ini. Dalam indikator value, masyarakat sebagai penerima layanan adalah penentu utama besar kecilnya manfaat layanan e-Government. Berikut adalah hasil reduksi penelitian mengenai indikator value pada penerapan e-Government dalam pelayanan publik berbasis website di Desa Tondowolio.

Tabel 3.
Data Hasil Reduksi Penelitian Indikator Value

Hasil Reduksi Indikator Value	
Pemerintah Desa	Masyarakat
<ul style="list-style-type: none">- Mempermudah pelayanan (pelayanan yang efektif dan efisien)- Pelayanan bisa dilaksanakan dan diakses diluar kantor	<ul style="list-style-type: none">- Masyarakat tidak perlu ke kantor desa- Dapat diakses melalui mobile phone

Sumber: Hasil Reduksi Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil reduksi penelitian diatas, menunjukkan bahwa indikator nilai sangat menentukan sejauh mana keuntungan yang diperoleh oleh instansi pemerintahan, dalam hal ini pemerintah Desa Tondowolio, sebagai penerap atau pemberi layanan e-Government atau layanan online berbasis website ini sangat besar. Dengan penerapan layanan website ini, efektivitas dan efisiensi pelayanan meningkat yang dapat mempermudah proses pelayanan yang dilakukan oleh staf atau admin pemerintah desa Tondowolio dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pengurusan administrasi.

Kemudian, pelayanan juga dapat dilakukan diluar kantor jika staf atau admin tidak berada di kantor desa Tondowolio. Selain itu, besarnya manfaat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan berbasis website ini juga sangat signifikan melalui penerapan e-Government di Desa Tondowolio. Sistem kerja yang

menggunakan teknologi informasi atau e-Government berbasis website ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor desa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gioh (2021) dan Cantika & RFS (2021) yang menemukan bahwa adanya penggunaan teknologi informasi berbasis website pada pemerintah, dapat memudahkan akses masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan public tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*. Namun, pada kenyataannya masih ada sebagian masyarakat Desa Tondowolio yang memilih layanan offline atau datang ke kantor desa karena kurangnya pengetahuan atau ketidaktahuan tentang cara mengoperasikan layanan website ini.

KESIMPULAN

Pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti e-Government berbasis website (tondowolio.opendesa.id), telah menjadi komponen penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Penerapan e-Government berbasis website di Desa Tondowolio telah memberikan berbagai manfaat signifikan, baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat. Indikator support yakni dukungan yang kuat dari pemerintah desa, terutama dalam bentuk political will dan alokasi sumber daya, telah memungkinkan pengembangan dan operasionalisasi website desa. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam aspek regulasi dan sosialisasi, yang menyebabkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya menyadari dan memanfaatkan layanan ini. Untuk indikator capacity yakni ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, sumber daya finansial yang cukup, serta tenaga kerja yang kompeten merupakan faktor kunci keberhasilan e-Government di Desa Tondowolio. Pemerintah desa telah melakukan melakukan berbagai upaya dalam pemenuhan sumber daya tersebut. Kemudian, indikator value yang diperoleh dari penerapan e-

Government sangat besar, baik bagi pemerintah desa dalam hal peningkatan efisiensi operasional, maupun bagi masyarakat yang mendapatkan akses pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Namun, tantangannya masih ada dalam hal kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan website tersebut. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa tantangan, penerapan e-Government di Desa Tondowolio telah membawa banyak manfaat dan kemajuan dalam pelayanan publik. Dengan peningkatan lebih lanjut dalam dukungan regulasi, sosialisasi, dan pelatihan, diharapkan layanan ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara lebih optimal oleh seluruh masyarakat di Desa Tondowolio.

REFERENSI

- Alfirisi, S., Sujana, N., & Rantau, M. I. (2024). Implementasi E-Government pada Layanan Informasi Publik melalui Aplikasi Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), pp. 817–824.
- Ananda, S. G. (2023). *Penerapan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik melalui Penerapan E-SKM pada Pelayanan Perusahaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar, Provinsi Riau* (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta).

- Anryana, Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), pp. 188–193. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3619>
- Aptika, D. (2022). *Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat*. Direktorat Jenderal Aplikasi Komunikasi. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/>
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), pp. 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Cantika, D., & RFS, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelayanan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), pp. 49–60. <https://doi.org/10.31629/juan.v9i1.3228>
- Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), pp. 181–194. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya181>
- Djabbari, M. H., Sulfa Saguni, D., & Kurniadi, H. (2023). Implementasi e-Tourism di Indonesia: Literature Review. *Prosiding Seminar Nasional Pemanfaatan Sains Dan Teknologi Informasi 2023*, 1(1), pp. 1–5. <https://epublikasi.digitallinnovation.com/index.php/sempatin/article/view/107>
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), pp. 1–14.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, pp. 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), p. 202. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JP/paradigma/article/download/419/379>
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), p. 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek*

Administrasi.

<https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/808/>

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (R. Holland (ed.); Second Edi). Thousand Oaks: SAGE Publication.
- Miranda, S. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web untuk Meningkatkan Keamanan Pelayanan Publik Development of Web-Based Information System to Improve Public Service Security. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(3), pp. 4736–4744.
<https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/700>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), pp. 101–112.
- Pratama, Y. C., Zulhipni Reno, S., & Karnadi. (2024). Sistem Informasi Desa Delta Upang Berbasis Web. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 2(12), pp. 86–96.
<https://ejournal.warunayama.org/keohesi>
- Djabbari, M. H., Saguni, D. S., Pracita, S., Yusuf, N. R., & Kurniadi, H. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Desa Palewai. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4), pp. 3398-3404.
<http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1779%0Ahttp://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/1779/1279>