

## PERANAN E- GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DESA SANDING KECAMATAN TAMPAKSIRING

Oleh:

Dewa Gede Atmajaya, Gede Wirata

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Ngurah Rai

Email: [dwgdatmajaya@gmail.com](mailto:dwgdatmajaya@gmail.com), [gedewirata17@gmail.com](mailto:gedewirata17@gmail.com)

A  
B  
S  
T  
R  
A  
K

Pemanfaatan *E-Government* merupakan salah satu pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) yang merupakan proses dan aplikasi yang berbasis komputer, mengelola informasi kantor desa, mendukung fungsi dan tugas kantor desa termasuk administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, pengelolaan asset, pengelolaan anggaran, layanan publik.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, berdasarkan teori *E-Government* dari Rianto dan Lestari (2012:43) yang terdiri dari hardware, software, human resources, data dan informasi, struktur organisasi, komunikasi serta sikap pelaksana. Serta didukung dengan teori Pelayanan Publik dari Pasolong (2013:132) yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis dan keadilan yang merata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Peranan *E-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa Sanding yaitu pelayanan publik yang diberikan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan publik disusun secara sederhana dan menunjukkan keterbukaan baik dalam hal prasyarat, rincian tarif ataupun waktu penyelesaian administrasi. Adanya pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa membedakan gender, status ataupun golongan dari masyarakat tersebut. Struktur organisasi telah jelas namun masih terdapat pelimpahan tugas yang disebabkan karena pegawai tidak mampu menyelesaikan beban pekerjaannya sesuai dengan tupoksinya.

Pelaksana *e-government* telah berusaha menyeimbangkan kemampuan perangkat desa dengan pemberian pelatihan dan pembinaan secara berkala. 2) Kendala dalam penerapan *E-Government* di Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring adalah adanya keterbatasan koneksi atau jaringan internet yang menyebabkan kesulitan dalam mengakses website atau kesulitan untuk online, kurangnya sosialisasi sehingga menyebabkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat mengenai informasi kependudukan serta rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ditunjukkan dengan ketidakmampuan perangkat desa untuk menyeimbangkan kemampuan dengan perkembangan teknologi informasi dalam hal mengoperasikan komputer.

**Kata Kunci :** *E-Government* dan Pelayanan Publik.

*The use of E-Government is one of the development of the Village Information System (SID) which is a computer-based process and application, a village office information office, supporting the functions and duties of the village office including population administration, planning, reporting, asset management, budget management, public services.*

*In this study using a qualitative descriptive method, based on the theory of E-Government from Rianto and Lestari (2012: 43) which consists of hardware, software, human resources, data and information, organizational structure, communication and the attitude of the implementer. And supported by the theory of Public Service from Pasolong (2013: 132) which consists of simplicity, clarity and certainty, security, openness, efficiency, fairness and equitable justice. The results showed that 1) the role of E-Government in improving the quality of services to the people of Sanding Village, namely the public services provided, showed that public service procedures were arranged*

*in a simple manner and showed good openness in terms of prerequisites, details of the administrative settlement time rates. The existence of the same service for all communities regardless of gender, status or class of the community. The organizational structure is clear, but there is still a delegation of tasks because employees are unable to complete their workload in accordance with their main duties and functions. Implementers of e-government have tried to balance the capabilities of village officials by providing regular training and coaching. 2) Obstacles in implementing E-Government in Pengamplasan Village, Tampaksiring District are the limited connection or internet net work which causes difficulties in accessing websites or difficulties to go online, lack of socialization resulting in information received by the public regarding population information and low quality of resources shown with the inability of village officials to balance their capabilities with developments in information technology in terms of operating computers.*

**Keywords:** *E-Government* and Public Services.

A  
B  
S  
T  
R  
A  
C  
T

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ditandai dengan adanya kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsa itu menguasai kedua bidang tersebut di atas. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir melalui pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat e-Government, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan E-Government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Hartono, 2010).

Pemanfaatan *E-Government* merupakan salah satu pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) yang merupakan proses dan aplikasi yang berbasis komputer, mengelola informasi kantor desa, mendukung fungsi dan tugas kantor desa termasuk administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, pengelolaan asset, pengelolaan anggaran, layanan publik. Adapun manfaat penggunaan sistem informasi desa adalah kantor desa lebih efisien, kantor desa lebih efektif, pemerintah desa lebih transparan, pemerintah desa lebih akuntabel, layanan publik lebih baik, warga mendapat akses lebih baik pada informasi desa dan warga dapat berpartisipasi lebih aktif dalam pembangunan desa (Masyhur, 2017).

Kantor Desa Sanding memanfaatkan E-Government sebagai salah satu implementasi sistem informasi desa serta mempermudah dalam akses informasi kependudukan yang langsung terhubung secara langsung dengan pusat. Pemanfaatan sistem informasi desa ini merupakan proses pengembangan teknologi informasi untuk menghindari ketertinggalan data ataupun informasi dari daerah lain dan menjalankan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (electronic-Government framework). Namun mengalami kendala dalam pengoperasiannya yakni masih lemahnya kemampuan sumber daya manusia atau keahlian perangkat desa dalam hal ilmu teknologi dan informasi sehingga perlu adanya pembinaan, bimbingan serta pelatihan secara rutin.

Pemanfaatan E-Government yaitu tipe Government-to-Citizen dapat memudahkan interaksi perangkat desa dengan masyarakat yang terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa mengenai kependudukan atau informasi-informasi yang berkaitan desa dan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan ini dapat dilihat ketepatan dan kecepatan perangkat desa dalam memberikan pelayanan serta menghindari adanya masyarakat yang menunggu lama untuk proses administrasi kependudukan.

Permasalahan pelayanan publik dalam kaitannya dengan e-government yaitu pelayanan administrasi kependudukan dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang cenderung salah sasaran serta masih rendahnya kualitas sumber daya manusia sehingga perlu adanya pembinaan dan pelatihan rutin kepada perangkat desa karena tingkat pendidikan yang didominasi tingkat pendidikan terakhir SMA dan umur di atas 40 tahun. Pembinaan perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam menyelesaikan tugas yang memanfaatkan teknologi informasi sehingga nantinya mampu memberikan pelayanan kependudukan yang cepat, prima dan berkualitas kepada masyarakat Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring.

## B. METODE

Pendekatan penelitian kualitatif yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah penelitian yang meneliti objek alamiah yang mana peneliti merupakan kunci instrumennya. Hal ini dikarenakan peneliti mengamati langsung objek alamiah dan berinteraksi serta memahami tafsiran mereka. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar angka atau frekuensi.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung dari sumbernya yaitu lokasi penelitian dan responden yang bersangkutan atau dengan kata lain, terdapat kontak langsung antara peneliti dan responden pada lokasi penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang telah diolah oleh pihak lain sehingga sudah dapat langsung dimanfaatkan seperti data struktur organisasi, uraian tugas, jabatan, statistik kepegawaian dan lain-lain. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk menjangkau data tentang peranan E-Government dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara, alat bantu berupa perekam suara dan perekam gambar.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring.

Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah suatu pelayanan yang disediakan oleh perangkat Desa Kantor Desa Sanding untuk kepentingan masyarakat Desa Sanding. Pelayanan publik pada Desa Sanding ditinjau dari :

#### a. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Perangkat Kantor Desa Sanding telah berusaha memberikan pelayanan publik yang cepat dan mudah tanpa melalui proses panjang. Adanya penyederhanaan proses prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kantor Desa Sanding telah berupaya memberikan pelayanan publik yang cepat tanpa melalui proses panjang tetapi tetap sesuai dengan peraturan pemerintah mengenai pelayanan publik. Adanya koordinasi antara unit kerja yang terkait dengan pelayanan publik artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauh mana dilakukan koordinasi dan kerja sama dengan unit kerja lain yang terkait, maupun koordinasi antara komponen kerja di dalam kantor yang bersangkutan, sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan.

#### b. Kejelasan Dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian yaitu :

- Prosedur tatacara pelayanan.
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan publik, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- Proses arus kerja dalam prosedur tatacara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
- Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas

masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

Perangkat Kantor Desa Sanding memberikan kejelasan dan kepastian dalam pembeberian pelayanan publik sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan tersebut memberikan kejelasan dan kepastian sehingga dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga.

### c. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Hasil dari pelayanan publik ini dapat memberikan keamanan bagi masyarakat karena dapat dipertanggungjawabkan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Pelayanan publik ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu yang baik.

### d. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Adanya keterbukaan tata cara dan prosedur pelayanan publik sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Sanding dalam melakukan administrasi publik. Prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui, dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### e. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan publik yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan

kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Pengambilan keputusan kebijakan publik oleh perangkat Desa Sanding yang berkaitan dengan pelayanan publik mempertimbangkan aspek masyarakat dimana memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan.

#### **f. Ekonomis.**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Sanding tanpa dilakukan pemungutan biaya atau gratis. Walaupun pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya tetapi kualitas pelayanan tetap sama sehingga tidak membedakan antara dipungut biaya ataupun tidak Hal ini menunjukkan bahwa pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar. Penyelesaian administrasi kependudukan tidak ekonomis, hal ini dapat dilihat dari penyelesaian administrasi kependudukan yang tidak tepat waktu sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu.

#### **g. Keadilan Yang Merata.**

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Perangkat desa Kantor Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring memberikan pelayanan publik yang merata untuk seluruh masyarakat Desa Sanding demi terciptanya tertib administrasi. Dimana pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Penerapan e-government sebagai upaya pemberian pelayanan publik masih mengalami beberapa kendala yaitu :

##### **a). Segi hardware.**

Berdasarkan segi hardware menunjukkan masih kurangnya pemahaman pegawai sehingga menimbulkan pelimpahan wewenang kepada pegawai yang lebih memahami penggunaan

hardware. Pentingnya suatu pemahaman terhadap hardware ini dibutuhkan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan keahlian dari masing-masing perangkat desa. Hal ini menjelaskan bahwa di Kantor Desa dibutuhkan kelengkapan dari hardware sebagai penunjang aplikasi administrasi kependudukan sehingga memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan publik. Untuk mengatasinya, Kantor Desa Sanding dapat menambah jumlah hardware yang mendukung pelaksanaan e-government sehingga sejalan dengan program pemerintah dalam memberikan pelayanan secara online.

***b). Segi software.***

Berdasarkan segi software menunjukkan bahwa aplikasi e- government belum dimanfaatkan secara maksimal sehingga menimbulkan permasalahan dalam penyelesaian tugas. Hal ini berarti masih perlu adanya persiapan yang khusus dari perangkat Kantor Desa dalam memberikan pelayanan secara online dengan mempersiapkan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan teknologi informasi.

***c). Segi Sumber Daya Manusia.***

Berdasarkan segi sumber daya manusia menunjukkan masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam Kantor Desa Sanding karena masih terdapat pegawai yang berumur lebih dari 40 tahun dengan pendidikan terakhir SMA serta rendahnya kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan komputer sehingga hanya mengandalkan pegawai yang memahami komputer. Maka dari itu dibutuhkan adanya pelatihan dan pendidikan bagi pegawai sehingga mampu mengoperasikan komputer dan menunjang pelaksanaan e-government.

***d). Segi Data dan Komunikasi.***

Berdasarkan segi data dan komunikasi menunjukkan bahwa terdapat keterlambatan penyampaian data yang seharusnya dapat diakses secara online seiring dengan perkembangan teknologi. Maka dari itu untuk mengatasi gara data dan komunikasi dapat berjalan dengan baik pada masyarakat dapat dilakukan dengan adanya evaluasi penyimpanan data dan sarana prasaran pendukung komunikasi.

***e). Segi Struktur Organisasi.***

Berdasarkan segi data dan komunikasi menunjukkan bahwa terdapat keterlambatan penyampaian data yang seharusnya dapat diakses secara online seiring dengan perkembangan teknologi. Maka dari itu untuk mengatasi gara data dan komunikasi dapat berjalan dengan baik pada masyarakat dapat dilakukan dengan adanya evaluasi penyimpanan data dan sarana prasaran pendukung komunikasi.

perangkat desa.

#### ***g). Segi Komunikasi***

Berdasarkan segi komunikasi menunjukkan telah terjalin komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat tetapi perlu dievaluasi hubungan antar pegawai karena menimbulkan kecendrungan dalam pelimpahan tugas. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil mana kala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang E-Government. Maka dari itu dibutuhkan adanya komunikasi antara perangkat desa dengan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi.

#### ***h). Segi Sikap Pelaksana***

Berdasarkan segi sikap pelaksana menunjukkan bahwa perangkat desa telah berusaha melaksanakan e-government tetapi masih kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam berusaha melaksanakannya dengan maksimal. Maka dari itu perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan kependudukan harus memahami pelayanan dengan e-government sehingga mempermudah pelayanan administrasi kependudukan.

### **b). Kendala Pelaksanaan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring**

Kendala pelaksanaan E-Government pada Kantor Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring yaitu :

#### **a. Jaringan Internet**

Adanya permasalahan jaringan internet dalam penerapan E-Government karena keterbatasan koneksi yang menyebabkan kesulitan dalam mengakses website atau kesulitan untuk online. Permasalahan ini dapat diatasi dengan menambah kapasitas kekuatan dari jaringan sehingga dapat mendukung penerapan e-government. Jaringan internet ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis online.

#### **b. Sosialisasi**

Adanya sosialisasi yang masih rendah, dapat diatasi dengan diadakannya sosialisasi secara rutin dan terjadwal sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang tata cara ataupun prosedur pelayanan publik.

#### **c. Rendahnya Sumber Daya Manusia**



Adanya kualitas sumber daya manusia yang masih rendah menunjukkan masih perlu adanya peningkatan sumber daya manusia baik dengan pemberian pendidikan ataupun pelatihan sehingga mampu mengoperasikan komputer dan mendukung pelaksanaan e-government.

#### D. SIMPULAN

##### a. Peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa Sanding yaitu :

Pelayanan publik yang diberikan menunjukkan adanya prosedur pelayanan publik disusun secara sederhana tanpa melalui proses yang panjang sehingga mempermudah masyarakat dalam penyelesaian administrasi kependudukan, adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan sehingga menghemat biaya, waktu dan tenaga. Masyarakat merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan administrasi kependudukan dan hasil pelayanan publik tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Prosedur/tata cara pelayanan publik telah menunjukkan keterbukaan baik dalam hal prasyarat, rincian tarif ataupun waktu penyelesaian administrasi. Adanya pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa membedakan gender, status ataupun golongan dari masyarakat tersebut.

Pemberian pelayanan publik didukung dengan pelaksanaan e-Government untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyelesaian administrasi kependudukan. Adapun realisasi menunjukkan bahwa masih diperlukannya kelengkapan dari hardware untuk menunjang aplikasi kependudukan, keterbatasan dari sarana dan prasarana yang terkait dengan teknologi informasi. Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia karena rendahnya pemahaman perangkat desa mengenai teknologi informasi. Komunikasi antar perangkat desa dengan masyarakat ditunjukkan dengan penyampaian informasi yang dilakukan secara lisan dan dibutuhkan adanya sosialisasi secara rutin. Struktur organisasi telah jelas namun masih terdapat pelimpahan tugas yang disebabkan karena pegawai tidak mampu menyelesaikan beban pekerjaannya sesuai dengan tupoksinya. Pelaksana e-government telah berusaha menyeimbangkan kemampuan perangkat desa dengan pemberian pelatihan dan pembinaan secara berkala.

##### b. Kendala dalam penerapan E-Government di Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring

Kendala tersebut adalah adanya keterbatasan koneksi atau jaringan internet yang menyebabkan kesulitan dalam mengakses website atau kesulitan untuk online, kurangnya sosialisasi sehingga menyebabkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat mengenai informasi kependudukan serta rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ditunjukkan dengan ketidakmampuan perangkat desa untuk menyeimbangkan kemampuan dengan perkembangan teknologi informasi dalam hal mengoperasikan komputer.

Berdasarkan uraian permasalahan dan pembahasan di atas, adapun saran dalam penelitian ini adalah :

**a). Sumber Daya Manusia (SDM) agar ditingkatkan**

- Peningkatan sumber daya manusia (perangkat desa) dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) secara rutin.
- Peningkatan sumber daya manusia (perangkat desa) melalui pendidikan formal dengan mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Strata 1).

**b). Perlu digalakkan sosialisasi**

Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh perangkat desa kepada masyarakat Desa Sanding dalam hal administrasi kependudukan sehingga dapat mendukung program tertib administrasi di Desa Sanding serta didukung dengan data secara online dengan sarana internet dan aplikasi/software.

**c). Dalam pelimpahan tugas agar lebih jelas**

Pelimpahan tugas yang jelas dan sesuai dengan struktur birokrasi sehingga menghindari penumpukkan beban kerja pada salah satu perangkat desa dan menghindari kesenjangan antar perangkat desa.

**E. DAFTAR PUSTAKA.**

- Anwar, Prabu. 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Assauri. 2003. *Maajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Gramedia.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta.: Andi Offset.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Moleong. 2011. *Proses Mengorganisasikan Dan Mengurutkan Data*. Jakarta : Prenada Media
- Nazaruddin, Safaat H. 2011. *Android Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tabelt PC Berbasis Android*. Bandung : Informatika.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV Alfabeta.

- Rianto, Budi dan Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV Putra Media Nusantara (PMN).
- Ristiawan, Hery. 2015. *Analisis User Website Pemerintah Untuk Pengembangan Website Berbasis Citizen Centric*. Jurnal. Universitas Gajah Mada. Vol 4, No 2, Hal 122-135.
- Sentoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Toha, M. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen, Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta : Rajawali Press.
- Buwono, Robby Cokro. 2017. *Analisis Dan Perancangan E-Government (Studi Kasus Sistem Informasi Administrasi Penelitian Dan KKN Bappeda Bantul)*. Jurnal. STMIK Akakom Yogyakarta.
- Hendri, Sapto. 2016. *Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa Di Kabupaten Lombok Tengah*. Jurnal. Universitas Tarumanegara.
- Masyhur, Firdaus. 2017. *Penelitian e-Government Di Indonesia Studi Literatur Sistematis Dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI)*. Jurnal. Balai Besar Pengkajian Dan Pengembangan Komunikasi Dan Informatika Makasar. Vol 19, No. 1, Hal 51-62.
- Somantri, Oman. 2017. *Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture*. Jurnal. Politeknik Harapan Bangsa. Vol 2, No 1, Hal 23-29.
- Intruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 *Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014*.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.
- Undang-Undang Desa Pasal 86 *Tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan*.