

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Modernitas hari ini kian berimplikasi dalam signifikansi peningkatan berbagai hal, baik teknologi, informasi, mobilisasi, investasi, maupun sumber daya, yang kemudian juga berdampak kepada tata cara pola berpikir masyarakat yang semakin kritis, utamanya terhadap inovasi program pemerintah dalam pelayanan publik guna pemenuhan kebutuhan masyarakat. Perkembangan dunia yang berjalan begitu cepat membuat teknologi menarik batas antar informasi dan kebutuhan manusia. Kecepatan dan ketepatan dibutuhkan dalam proses interaksi antar pemerintah dan masyarakat, namun kebebasan mobilitas masyarakat yang tinggi tidak diimbangi adanya ketelitian dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan bagi masyarakat. Isu pelayanan publik sebagai tantangan pun menjadi tak henti-hentinya digalakkan.

Pemerintah dalam hal ini mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi dan merealisasikan tuntutan (modalitas) juga kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang telah diagendakan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003: “(a) Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif dan (b) Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara”. Keduanya tentu saja serasi dengan proses

transformasi yang harus dijalankan oleh seluruh lembaga pemerintahan menuju *e-government*.

Tantangan manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi peluang dan meningkatkan regulasi membuktikan bahwa pemanfaatan sumber daya manusia yang ada secara efektif dan efisien diperlukan bagi tercapainya semua aspek tujuan dalam pelayanan pemerintah, khususnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat sebagai insan dinamis membutuhkan perubahan, yang mana sudah sangat mendesak, begitu pula aparatur pemerintah yang perlu melakukan adaptasi. Konsekuensi dari hidup yang serba cepat merupakan suatu keharusan dan perhatian bagi pemerintah bahwa perlu adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan (Muksin & Avianto, 2021, p. 40).

Gaya dan pola kehidupan manusia telah jauh berbeda dari era-era sebelumnya. Bilamana sebelumnya manusia menghabiskan berbulan-bulan waktu untuk mengerjakan sesuatu seperti dokumen-dokumen tertentu, maka pada era digital saat ini, hanya dibutuhkan waktu tidak sampai memakan hitungan jam dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut, pola hubungan yang terjadi antara pemerintah dengan warganya juga mau tidak mau ikut berubah, yang mana ini juga menyangkut dengan perkembangan sosiologis masyarakat sebagai akibat dari adanya revolusi teknologi dan berbagai fenomena sosial yang sedang berlangsung. Sebab pada dasarnya, model dan filosofi pemerintahan yang lama dikembangkan di awal abad telah amat jauh relevansinya dan tidaklah mampu mengantisipasi kebutuhan masyarakat (Setiyono, 2016).

Kemajuan teknologi membawa perubahan yang cukup berarti terhadap pengelolaan pada sektor pemerintahan seperti perkembangan sistem informasi dan pelayanan publik melalui jaringan internet yang kemudian disebut sebagai salah satu bentuk *e-government*. Berbagai teknologi yang tersedia, menjadikan pelayanan publik tidak lagi harus dilakukan oleh tenaga manusia langsung, melainkan dengan hanya mesin digital berbasis *online*. Penggunaan teknologi *online* semacam telemedia dan internet inilah yang kemudian tidak bisa lagi ditawar-tawar kemunculannya. Tentu saja, digitalisasi dalam era industrialisasi mampu menawarkan sistem pola komunikasi yang cepat, efisien, murah, dan terbuka atau transparan bagi siapapun.

Pengembangan *e-government* sebenarnya merupakan sebuah langkah strategis dalam pemberian akses terhadap informasi dan interaksi antar masyarakat luas, terkhusus Kabupaten Pematang Jaya dalam pemerintahannya yang kemudian diikuti oleh seluruh desa di Kabupaten Pematang Jaya, baik mengenai isu-isu yang berkembang tentang informasi, pelayanan publik, sosial, ekonomi, maupun pelaksanaan keberjalanan pembangunan dan lain sebagainya. Hal ini dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja birokrat atau pemerintah agar lebih efektif, efisien, akuntabel, serta transparan dalam memberikan akses kemudahan informasi dan pelayanan publik yang prima.

Peran penting internet dalam memenuhi tuntutan layanan publik yang beragam telah banyak digunakan pemerintah pusat dan daerah. Penyediaan layanan publik berbasis digital merupakan sebuah input pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan manfaat sosial yang menyeluruh, utamanya dalam kesesuaian terhadap

nilai-nilai hak dan kesejahteraan yang merata. Hal ini mengingat bahwa berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dikatakan bahwa dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, maka pemerintah daerah berkewajiban mewujudkan pengembangan dari *e-government*, yaitu pengembangan sistem informasi desa dan penyediaan layanan publiknya.

Dijelaskan pula melalui Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan dalam UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 86 ayat (1) s.d. ayat (6) bahwa:

“(1) Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; ayat (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan; ayat (3) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia; ayat (4) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan; ayat (5) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Pemerintah Desa dan dapat diakses oleh masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan; dan ayat (6) bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Desa.”

Paradigma dalam UU tersebut mengartikan pembangunan pedesaan berbasis internet menjadi penting di tengah perkembangan informasi dan teknologi komunikasi. Menyadari hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Pematang Meara merealisasikan beberapa langkah *epic*, seperti yang ditemukan Khusna (2019) bahwa: “(1) Pemerintah Kabupaten Pematang Meara telah membentuk PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan Informatika Perdesaan), (2) membuat *website* desa, (3) Sidekem (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pematang Meara). Melalui layanan *website*

tersebut masyarakat Kabupaten Pemalang bisa mendapatkan segala informasi dan mendapatkan layanan publik di wilayah Pemalang.” (Khusna, 2019)

Desa yang pada dasarnya adalah pondasi kemajuan bangsa, dituntunlah oleh Puspindes Kabupaten Pemalang yang hadir dan kebersamai sebagai motor penggerak teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Pemalang. Sejak 2016, Puspindes telah mendampingi desa-desa yang ada di Kabupaten Pemalang. Dalam perwujudannya, Puspindes (Khusna, 2019) telah melakukan hal pokok menuju kemajuan, dimulai dari pelatihan TIK dasar bagi perangkat desa, pelatihan model perangkat telekomunikasi, pelatihan program ajar *website* desa, dan diikuti layanan pengembangan terhadap jaringan internet di desa. Selain itu, Puspindes ikut mengembangkan beberapa sistem dengan berbasis IT pada desa seperti JDIH, LPSE, TNDE, area publik gemati, dan internet ramah anak. Hasilnya, hampir seluruh desa di Kabupaten Pemalang telah mempunyai *website* sebagai media untuk penerapan teknologi tepat guna agar kebutuhan masyarakat ikut terpenuhi. Puspindes juga menaungi 222 *website* desa beserta kelurahan di wilayah Kabupaten Pemalang yang kemudian terciptalah sinergi hubungan administrasi pemerintahan kabupaten dan pemerintah desa dengan jalinan keterbukaan akses informasi (Khusna, 2019).

Realitasnya, pengembangan *e-government* melalui *website* di desa-desa Kabupaten Pemalang tidak semudah yang dibayangkan, sebab proses transformasinya cukup banyak melibatkan hal yang sangat perlu dipersiapkan matang juga banyak prosesnya yang mesti dilakukan layaknya proses perencanaan, perlunya pendanaan yang cukup, ketersediaan infrastruktur TIK, dukungan dari

manajemen puncak (*political will*), dan lain sebagainya. Perkembangan *e-government* di desa-desa Kabupaten Pemalang sendiri secara kuantitas mulai meningkat, namun jika melihat permukaannya jelas terlihat timpangnya. Dari segi kualitas, masih banyak desa yang belum memenuhi standar kelayakan untuk dapat disebut sebagai sebuah *website* desa yang baik.

Pada kebanyakan desa di Pemalang, diketahui bahwa pengelolaan *website*-nya banyak mengalami stagnansi, yaitu tidak *up-to-date*, konten yang tersaji tidak maksimal, tampilan pilihan menu yang seadanya, dan isi *website* yang cenderung kurang informatif. Hal ini terjadi dikarenakan pengelolaan sistem hanya berlangsung ketika tahun-tahun pencanangan *website* desa saja, tidak dilanjutkan dengan *maintenance* tenaga ahli tertentu secara berkala serta minimnya tingkat penguasaan dan ketrampilan aparatur desa mengenai teknologi informasi dan komunikasi yang tidak berjalan selaras dengan perkembangan masyarakat yang dinamis. Ini membuktikan bahwa sangat perlu perhatian pada kesiapan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor keberhasilan *e-government*. Sebagaimana semestinya, penerapan *e-government* oleh instansi pemerintah tidak hanya sekadar mengikuti *trend* saja yang kemudian tidak terjadi keberkelanjutan.

Namun pada beberapa tingkat, terdapat pemahaman yang baik juga mengenai konsep *e-government* sebagaimana semestinya, hal ini akan membuat proses perancangan dan pengembangan proyek *e-government* menjadi lebih mudah. Salah satunya ialah pengembangan teknologi informasi berbasis *website* dan internet yang sudah banyak dikembangkan untuk promosi potensi desa-desa di Pemalang, terdapat Desa Bulakan yang di antaranya berhasil menjadi *website* desa

terbaik mengenai pemanfaatan *website* sebagai sistem informasi dan pelayanan publik.

Desa Bulakan sendiri terletak di wilayah Selatan Kabupaten Pematang, khususnya di Kecamatan Belik. Berbatasan di wilayah Timur dengan Desa Mendelem, sebelah Selatan berbatasan Desa Beluk, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Moga, dan sebelah Utara berbatasan dengan Desa Sikasur. Desa Bulakan dengan wilayah topografinya berupa pegunungan, ini diikuti dengan anggapan rata-rata bahwa terdapatnya akses sinyal yang cukup sulit, mengingat juga orbitasi jarak ke ibu kota kabupaten yang cukup jauh yaitu kurang lebih 35 KM dengan lama jarak tempuh kurang lebih 1 jam menjadi tantangan tersendiri bagi Desa Bulakan dalam mewujudkan digitalisasi desa yang jauh dari pusat kota. Namun justru menjadi sebuah kebanggaan ketika dengan adanya tantangan tersebut, fakta berbicara bahwa Desa Bulakan mempunyai *website* desa yang layak dan sangat baik beserta beberapa pelayanan publiknya yang sudah dapat dilakukan secara *online*.

Sebaliknya, desa-desa yang ada di pinggiran kota, tidak maksimal dalam mengelola *website*-nya. Desa di pinggiran kota, yang mana lebih mudah mendapatkan akses internet dan kemudahan mobilitas berbanding jauh dengan Desa Bulakan yang pemanfaatan *website*-nya lebih baik. Terkadang, fasilitas yang telah ada dan disediakan secara nyata tidak dipergunakan secara maksimal sebagai sarana yang senantiasa digunakan dalam mencapai digitalisasi oleh beberapa desa, utamanya desa dengan kemudahan akses dari segala sisi kebutuhan akan internetnya.

Pada tahun 2020, Desa Bulakan menjadi desa pemenang Lomba *Website* Desa Kabupaten Pemalang 2020 yang diselenggarakan oleh Puspindes dan juga diikuti oleh total 211 desa di Kabupaten Pemalang. Perlombaan ini merupakan ajang yang ke lima kalinya terselenggara oleh Puspindes Kabupaten Pemalang sebagai implementasi yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 82 dan 86 mengenai pengembangan terhadap rangkaian proses sistem informasi desa yang nantinya dapat serta merta diakses masyarakat secara umum dan *stakeholders* lainnya (Khusna, 2019). Desa Bulakan berhasil mendapat gelar juara pertama yang diikuti oleh Desa Kuta sebagai juara kedua dan Desa Kandang sebagai juara ketiganya.

Website Desa Bulakan dibangun guna penyampaian informasi penting mengenai desa kepada masyarakat desa dan luar desa. Dalam mempromosikan potensi Desa Bulakan baik SDA maupun SDM, *website* desa juga hadir sebagai media yang tepat. Tersedia pula platform untuk ajang promosi produk-produk lokal buatan Desa Bulakan, mulai dari kuliner hingga *fashion*. Kemudahan akses aduan warga dan interaksi dalam pelayanan administrasi juga tersedia secara *online* dalam situs web yang juga bisa diteruskan melalui pesan di *WhatsApp*. Secara umum, halaman web Desa Bulakan memuat profil desa, statistik penduduk dan demografi, layanan publik, struktur organisasi dan tata kerja pemerintah (SOTK) Desa Bulakan, ragam infografis, serta kepemilikan sosial media yang aktif dioperasikan oleh Pemdes Bulakan. Bagi warga asli Bulakan dengan posisi di tanah rantau juga semakin bermanfaat sebab dapat turut memantau informasi akan berita terkini perkembangan desa dan agenda-agenda yang dilakukan oleh desa. Walaupun jauh

di tanah rantau, warga asli Bulakan tetap dapat *update* informasi desa. Selain itu, masyarakat Bulakan juga dapat berinteraksi dengan desa melalui *chat online* yang tersedia di *WhatsApp* dan juga dengan mudah mendapatkan layanan publik lainnya. Situs web Desa Bulakan dapat diakses melalui laman <https://bulakan.desa.id>.

Dilihat dari bagaimana *e-government* berbasis situs web benar-benar dapat berpengaruh bagi pembangunan, maka terciptalah setidaknya kemajuan tersebut bagi upaya desa dalam meningkatkan kehidupan sebagian besar masyarakatnya yang selama ini telah tertinggal dibandingkan mereka yang berada di negara-negara maju. Melalui digitalisasi tersebut, tujuan yang ingin dicapai ialah masyarakat desa yang berdaya. Pada pengembangan *e-government*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Pemerintahan Kabupaten Pemalang bisa menyinergikan antara kepentingan desa dengan kepentingan pemerintah kabupaten. Di dalamnya, digitalisasi *e-government* akan mendorong perubahan ekonomi dan sosial serta mengubah beberapa bentuk bisnis dan kebiasaan dalam masyarakat.

Uniknya, Kabupaten Pemalang merupakan satu-satunya Kabupaten di Jawa Tengah yang menggunakan *website* untuk melakukan sinergi antara desa dengan pemerintah kabupaten. Dengan kecanggihan dan keunikan yang dimiliki Pemalang, semua desa sudah mempunyai *website*. Melalui *website* desa, diharapkan seluruh kegiatan perencanaan ataupun hasil dari pengelolaan pembangunan desa dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat desa.

Agar sebuah *website* desa tidak hanya dijadikan sebagai media informasi dan transparansi publik saja, maka Desa Bulakan hadir sebagai salah satu panutan dan percontohan situs web terbaik di Pemalang. Dalam hal ini, Desa Bulakan telah

memodernisasi proses penyelenggaraan pemerintahan desa berkaitan dengan sistem informasi dan pelayanan publiknya, sehingga pada desa-desa lain di Pemalang yang masih jauh kualitas *website*-nya di bawah Desa Bulakan dapat menjadikan Bulakan sebagai acuan. Sedikitnya, perlu ada adopsi pedoman pengembangan situs web dalam menciptakan layanan publik *online* bagi desa lain melalui proyek *e-government* situs web tentang langkah-langkah seperti apa yang diambil Desa Bulakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan memastikan akses yang tersedia itu sama untuk semua kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu meningkatkan layanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan manfaat dalam proyek *e-government*, yang muaranya dapat tercipta satu integrasi teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat dan mempercepat proses demokratisasi akses internet di masing-masing rumah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu dikemukakan permasalahan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan *e-government* melalui situs web dilihat dari Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* (*Support, Capacity, Value*) yang dilakukan oleh Desa Bulakan?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* melalui situs web tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengembangan *e-government* melalui situs web yang dilakukan oleh Desa Bulakan dilihat dari Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* (*Support, Capacity, Value*).
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* melalui situs web di Desa Bulakan.

Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini adalah agar pengembangan *e-government* bisa diterapkan oleh desa lain, sehingga tantangan dan hambatan yang menjadi kendala dalam pembangunan dan pengembangan desa bisa segera dituntaskan dengan upaya-upaya strategis yang telah dilakukan dan dirasakan oleh pemerintah desa masing-masing sehingga tercipta sistem informasi yang tangguh dan pelayanan publik yang prima.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat diambil manfaat dari penelitian meliputi:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat dijadikan tambahan pengetahuan, wawasan, ataupun referensi mengenai pengembangan *e-government* berbasis situs web dalam mewujudkan terintegrasinya sistem informasi desa dan peningkatan pelayanan publik secara *online*. Peneliti pun memperoleh pemahaman dengan cara pengaplikasian teori-teori yang

didapatkan selama perkuliahan dalam pembahasan masalah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian atau literatur rujukan penelitian lainnya bagi peneliti di masa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktisnya yang diharapkan dapat memberi informasi dan rekomendasi solusi bagi pemerintah kabupaten, utamanya pada instansi-instansi terkait untuk bisa membuat program kebijakan digitalisasi yang sesuai ke depannya dalam mempermudah masyarakat untuk memperoleh berbagai informasi dan pelayanan publik yang telah disediakan oleh penyedia dan meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah kabupaten maupun pemerintah desa dalam memperoleh pelayanan yang prima.

Masyarakat pun dapat memperoleh manfaat langsung dalam penelitian ini, yaitu dapat mengetahui informasi terkini dalam bentuk pengetahuan mengenai latar belakang, program dari kebijakan publik di Pematang Jaya, dan potensi atau peluang mengapa dapat diterapkan sistem pelayanan tertentu pada desa tersebut, serta tentu saja mendapatkan hasil pelaksanaan proses digitalisasi dari *e-government*, yaitu agar dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi publik dan pelayanan dengan cepat tanpa harus menunggu lama dan berbelit untuk mendapatkan pelayanan yang bebas biaya dan transparan. Masyarakat sebagai sasaran utama berbagai program pelayanan dan salah satu narasumber penelitian juga dapat menyampaikan aspirasi dalam pemenuhan kebutuhannya agar bisa sebaik mungkin tersalurkan, terdengar, dan terwujud cita-citanya.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Studi mengenai konsep pengembangan *e-government* sendiri bukanlah suatu hal yang baru. Dengan mengikuti proses tinjauan menyeluruh yang bertujuan untuk melihat bagaimana cara pemerintah bekerja mengembangkan *e-government* dalam pelayanan publik serta mengetahui kendala apa saja yang ditemui dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government*, artikel penelitian berjudul “*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman)” oleh Joko Tri Nugraha (2018) telah mengamati dan melihat bagaimana pemerintah daerah yang mempunyai inisiatif untuk menerapkan *e-government* ditemukan memiliki perbedaan antardaerah. Temuannya menunjukkan bahwa perbedaan terjadi karena faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur, dan sumber daya manusia. *E-government* yang dikembangkan cenderung menunjukkan kepatuhan semata terhadap kebijakan yang mana tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif oleh (Nugraha, 2018) ini juga memetakan elemen-elemen kunci keberhasilan pengembangan *e-government* serta mengidentifikasi permasalahan dalam penerapan *e-government* sehingga dapat dirumuskan solusi yang tepat.

E-government yang dimaksudkan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik melalui pemanfaatan teknologi yang akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pada realitanya banyak mengalami

hambatan-hambatan. Hal ini juga berlaku pada penelitian yang dilakukan oleh Sinta Denna Lestari dan Nina Widowati (2018) berjudul “Analisis Pengembangan *E-Government* di Kota Salatiga”, yang menunjukkan bahwa perkembangan *e-government* belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini dibuktikan dari ketiga unsur tersebut, dua unsur yaitu unsur pendukung (*support*) dan unsur kapasitas (*capacity*) belum mendukung dalam pengembangan *e-government*, sedangkan satu unsur yaitu unsur nilai (*value*) sudah mendukung. Pengembangan *e-government* dalam penelitian (Lestari & Widowati, 2018) juga menyebutkan terdapat kendala seperti belum adanya peraturan daerah dan keputusan walikota yang mengatur tentang *e-government* di Kota Salatiga, kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara langsung mempertemukan pemerintah Kota Salatiga dengan masyarakat, dan kurangnya dukungan masyarakat terhadap *e-government*.

Berbagai pertanyaan mengenai perkembangan *e-government* yang belum berjalan di banyak daerah juga pernah dijadikan permasalahan penelitian yang diangkat oleh M. Syaiful Arif, Endang Larasati S., Rihandoyo (2013) berjudul “Analisis Pengembangan *Electronic Government* Melalui Penyelenggaraan Website di Kabupaten Kudus”, penelitian mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana perkembangan *e-government* serta mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Kudus. Menggunakan elemen keberhasilan pengembangan *e-government* dari Harvard JFK School of Government, penelitian (Arif, Larasati, & Rihandoyo, 2013) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kabupaten Kudus belum dapat berjalan secara maksimal karena terdapat permasalahan yang mempengaruhi

pembangunan, seperti tidak adanya dukungan dalam implementasi *e-government* tanpa adanya kemauan politik dari masyarakat. penuh dan sosialisasi dari pemerintah. Kapasitas sumber daya keuangan sangat terbatas, sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi masih kurang memadai. Belum adanya kemauan masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-government* serta budaya/budaya lokal masyarakat Kabupaten Kudus yang lebih memilih cara manual dibandingkan menggunakan teknologi informasi dalam berbagai pekerjaan.

Serupa dengan penelitian di atas, Oktia Dita Suciati, Mochamad Faizal Rizki, Rachmat Ramdani (2022) melakukan penelitian berjudul “Inovasi E-Government pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang: Studi pada Website Infoloker”, menggunakan kajian Harvard JFK School of Government. Penelitian mengkaji *website infoloker* yang digunakan para pencari kerja untuk memperoleh informasi lowongan pekerjaan dan mempermudah proses melamar pekerjaan dengan lebih cepat waktu dan biaya yang murah dibandingkan menggunakan cara konvensional berdasar atas ketiga elemen. Hasilnya, penelitian (Suciati, Rizki, & Ramdani, 2022) menunjukkan bahwa inovasi *e-government website infoloker* pada elemen *Support* dasar legalitas, keamanan *website* dan sosialisasi belum terselenggara dengan optimal. Pada elemen kedua yaitu *Capacity* ketersediaan anggaran, infrastruktur dan SDM yang berkompeten telah memadai. Terakhir pada elemen *Value* sudah dapat menggambarkan ketersediaan manfaat baik bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai pengguna dari inovasi *e-government* tersebut.

Ragam platform penerapan *e-government* sangat banyak, selain *website*, aplikasi *software* juga inisiasi yang banyak digunakan. Salah satunya ialah aplikasi Qlue yang berada di lingkungan Provinsi DKI Jakarta, Qlue sendiri merupakan aplikasi pelaporan pengaduan permasalahan masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ananda Shavira, Rudiana, dan Aditya Candra Lesmana (2021), Qlue dikaji dan dianalisis bagaimana implementasinya *e-government* dalam penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue. Berjudul “Implementasi Electronic Government pada Penggunaan Aplikasi Qlue sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020”, (Shavira, Rudiana, & Lesmana, 2021) menjelaskan ketiga elemen sukses JFK School of Government yang implementasi *e-government*-nya pada Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue masih belum bisa dikatakan optimal. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala pada beberapa masyarakat pengguna di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Seperti masih adanya laporan yang salah sasaran, laporan yang tidak direspon oleh pemerintah terkait, dan aplikasi Qlue yang masih sering mengalami eror.

Pergeseran paradigma *Sound Governance* di era globalisasi dan revolusi industri 4.0 terus menuntut Pemerintah daerah untuk melakukan inovasi. Salah satu Inovasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah membuat aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan pajak daerah. Dewi Citra Larasati (2019) juga sebelumnya pernah melakukan penelitian berjudul “Analisis Elemen Sukses E-Government dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi

Mobile Pajak Daerah (SAMPADe) Kota Malang”, melalui kedelapan elemen: *Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency, Budgets, Technology* dan *Innovation*, SAMPADe tidak berjalan dengan baik dalam implementasinya sehingga terdapat banyak kelemahan dan permasalahan yang memberikan dampak terhadap kegagalan aplikasi SAMPADe.

Meskipun temuan penelitian mengenai pengembangan *e-government* pada era digitalisasi tidak selalu berujung pada kesimpulan yang memuaskan, tetapi perlu diingat bahwa beberapa temuan yang juga memberi titik terang dengan kelebihan dan kekurangannya yang saling melengkapi. Fazli Hilmy Pradana (2022) memaparkan kajiannya “Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara” yang menunjukkan kelebihan dan kekurangannya. Masih menggunakan metode yang sama dengan tiga dimensi elemen JFK, (Pradana, 2022) memperlihatkan bahwa dari ketiga dimensi yang diteliti, hanya dua dimensi yang memenuhi indikator keberhasilan penerapan *e-government* menurut teori *e-government* oleh Indrajit yaitu dimensi *support* dan dimensi *value*. Perlunya peningkatan dari tiga dimensi tersebut terutama dimensi *value* agar manfaat penerapan *e-government* dalam pelayanan informasi publik berjalan dengan maksimal.

Lalu sebuah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan bentuk realisasi pelayanan publik diwujudkan dengan adanya pelayanan terpadu. Hal tersebut sejalan dengan asas pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*). Surabaya menjadi salah satu kota yang sudah menerapkan *e-government*. Penghargaan banyak didapat oleh pemerintah kota Surabaya dalam hal *Innovation*

Government dan *e-government*, Surabaya saat ini juga meluncurkan *Surabaya Single Window* yang merupakan pelayanan perizinan virtual pertama di Indonesia. Fokus penelitian yang dilakukan oleh Miftakhul Farid (2012) juga berbeda dengan menggunakan 8 elemen sukses manajemen *e-government*. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada: “1) Delapan elemen sukses proyek *e-government* yaitu *Political Environment* bertipe *Top Down Project* (TDP), *Leadership* sudah cukup baik. *Planning* sudah terealisasi dengan baik. *Stakeholders* memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. *Transparency/visibility* mampu diwujudkan dalam bentuk informasi yang termuat dalam portal <http://ssw.surabaya.go.id>. *Budgets* berasal dari APBD. *Technology* yang dikembangkan menggunakan platform *Windows*. *Innovation* dengan membuat *mapping system* dan *database* pelayanan terpadu disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu.”. Terlepas dari baiknya kedelapan elemen tersebut, *Surabaya Single Window* masih memiliki hambatan salah satunya dengan banyaknya berkas dan pemohon yang masuk membuat setiap SKPD mengalami *misscommunication* yang berdampak pada keterlambatan perizinan (Farid, 2015).

Adapun penelitian Yenny Martha Diana Nugraha (2021) yang menyoroti Implementasi Kebijakan *e-Government* melalui *SiEKA* Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *SiEKA* atau Sistem Informasi Elektronik Kementerian Agama ini merupakan aplikasi elektronik yang menjadi alat dalam mengukur kuantitas kinerja ASN yang berimplikasi pada pencairan tunjangan kerja. Melalui *element support*, *capacity*, dan *value* sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik

berdasarkan tiga indikator tersebut, tetapi dalam hal *element capacity* atau kapasitas didapati masih adanya beberapa sumberdaya manusia yang masih belum dapat mengoperasikan aplikasi ini dengan baik, dan dari *elemet value* atau nilai diketahui bahwa aplikasi SiEKA masih kurang memberikan dampak yang signifikan terhadap motivasi pegawai dalam mengisi SiEKA karena terdapat masih banyak kelonggaran dan kurangnya ketegasan dari segi tindakan meskipun sudah tertera jelas sanksi yang diberikan jika tidak mengisi SiEKA sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian aplikasi ini dianggap masih kurang efektif dari segi fungsi maupun penerapannya.

Metode penerapan yang berbeda juga sudah dilakukan oleh Hani Sanjaya, Sofiatul Karimah, dan Anggi Puspitasari (2023) berjudul “Penerapan E-Government dalam Perspektif Pemanfaatan E-Government Pada Kota Surabaya” (Sanjaya, Karimah, & Puspitasari, 2023) yang menekankan penerapan *e-government* berdasarkan kualitas pelayanan publiknya. Dengan menggunakan metode studi literatur dalam mengukur kualitas Implementasi *E-Government*, terdapat tiga dimensi utamanya, yakni dimensi sosial, dimensi ekonomi dan dimensi dan dimensi pemerintahan. Serta tampilan informasi serta Dukungan warga. Kesimpulan dari analisis ini adalah program *E-Government* telah mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta menjadikan pemerintah lebih akuntabel.

Di luar beberapa temuan penelitian itu, penelitian yang secara khusus sebelumnya memang telah ada yang meyoroti mengenai usaha-usaha yang dilakukan dalam pengembangan *website* dan pelayanan publik *online* yang

merupakan bagian dari *e-government* di banyak desa terdahulu dari berbagai penelitian. Namun demikian, penelitian tersebut tidak sampai menyinggung bagaimana dinamika strategi pengembangan yang terbentuk dalam *e-government* melalui situs web sebagai sistem informasi desa dan inovasi pelayanan publik *online*. Terkhusus di Kabupaten Pematang Jaya sendiri, di mana semua desa sudah memiliki *website*-nya, namun terdapat kepincangan antara satu desa dengan yang lain. Dengan perbedaan kualitas yang signifikan, maka perlu dikaji secara komprehensif bagaimana strategi pengembangan Desa Bulakan dalam menjalankan situs web dan pelayanan publik *online*-nya sebagai desa juara pemenang lomba *website* desa Kabupaten Pematang Jaya. Selain itu, tidak terlalu banyak dinamika strategi *e-government* berbasis situs web yang disebutkan, yang mana analisisnya cenderung terlalu makro. Dengan perbedaan rentan waktu penelitian juga berpengaruh pada situasi sosial yang terjadi saat itu, sebab dinamika yang berjalan sekarang sifatnya berbeda, yakni mikro dan aktual.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. E-Government

E-government didefinisikan World Bank (2012) sebagai “penggunaan TIK oleh institusi pemerintah (seperti WAN, *internet*, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”. Secara umum dan dapat lebih mudah dipahaminya ialah bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (Napitupulu, et al., 2020).

Dalam banyak literatur, *e-government* didefinisikan (Hogeveen, 2020) sebagai kegiatan yang melibatkan penggunaan TIK oleh penyelenggara pemerintahan untuk tiga jenis kegiatan:

- meningkatkan proses internal pemerintah (juga disebut sebagai proses antar pemerintah)
- menghubungkan pemerintah dengan warga negara (disebut sebagai pemerintah-ke-warga negara)
- menghubungkan pemerintah dan warga negara dengan swasta dan industri (disebut sebagai pemerintah-ke-swasta).

E-government (Kraemer & King, 2003) mengacu pada penggunaan teknologi informasi (TI) untuk memajukan kompetensi, efektivitas, kejelasan, dan akuntabilitas pemerintah publik. Layanan *e-government* tersebut (Rana, Williams, Dwivedi, & Williams, 2012, p. 27) disediakan untuk warga negara, karyawan sektor swasta maupun publik, dan organisasi pada tingkat yang berbeda. West (2004) juga mendefinisikan bahwa *e-government* mengacu pada penyampaian informasi pemerintah dan layanan *online* melalui internet atau lainnya dalam konteks sarana digital. Di sini, internet membebaskan warga untuk mencari informasi sesuai pada kenyamanan mereka sendiri, bukan hanya ketika pemerintah seperti sedia kala ketika masih dalam pelayanan langsung di kantor terbuka. Aspek interaktif dari *e-government* memberikan fasilitas baik kepada warga negara maupun birokrat untuk mengirim dan menerima informasi (West, 2004).

Serupa, menurut Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mendefinisikan

pengembangan *e-government* sebagai “upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”. Dengan memfasilitasi interaksi dua arah, *e-government* telah dipuji sebagai cara untuk meningkatkan layanan penyampaian dan responsivitas kepada warga yang dalam jangka panjang menghasilkan kepercayaan publik yang lebih besar pada pemerintah (West, 2004, p. 16). West menambahkan, bahwa dalam memahami *e-government*, perlu pula mengetahui tahapan transformasi *e-government* yang mana akan sangat membantu dalam menguraikan dan mengukur sejauh mana perubahan itu dilakukan. Ada empat tahapan umum *e-government* (West, 2004, p. 17) yang membedakan pemerintah dengan lembaga yang sedang berada di jalan menuju transformasi:

- (1) *the billboard stage* (panggung papan reklame), pejabat berwenang dapat memperlakukan situs web pemerintah hampir sama dengan *billboard* jalan raya, yaitu mekanisme statis untuk menampilkan informasi laporan dan publikasi basis data untuk dilihat oleh masyarakat, setidaknya akan ada sedikit kesempatan untuk interaksi komunikasi dua arah antara warga dan pejabat;
- (2) *the partial-service-delivery stage* (tahap penyerahan sebagian layanan), tahap ini memberi jalan bagi masyarakat untuk dapat memesan dan mengeksekusi beberapa layanan *online* sesuai materi yang mereka butuhkan;
- (3) *the portal stage* (tahap portal), dengan layanan yang sepenuhnya dapat dieksekusi dan terintegrasi, fase ini memberikan kemudahan yang cukup besar bagi masyarakat dan meningkatkan kemampuan warga untuk menemukan

informasi serta jangkauan layanan yang sepenuhnya tersedia untuk masyarakat dan swasta; dan

- (4) *interactive democracy* (demokrasi interaktif) dengan dukungan publik dan jangkauan akuntabilitas, di sini situs web pemerintah bergerak untuk layanan transformasi politik di seluruh sistem, *e-government* pun menawarkan opsi untuk personalisasi situs web, dimana masyarakat dapat mempersonalisasi situs untuk umpan balik, membuat komentar, dan memanfaatkan sejumlah fitur canggih yang dirancang meningkatkan demokrasi dan akuntabilitas kepemimpinan.

E-government kini menjadi salah satu aktivitas *online* dengan pertumbuhan tercepat dan pemanfaatan *e-government* mungkin memiliki implikasi untuk evaluasi keseluruhan pemerintahan dan demokrasi. Baru-baru ini, pencarian menunjukkan bahwa penggunaan *e-government* dapat membuktikan kepercayaan warga negara pada pemerintah secara umum. Sejalan menurut Wyld dalam (Akadun, 2009, p. 131) bahwa *e-government* adalah sebagai tindakan memproses yang secara elektronik digunakan oleh badan/pemerintah/instansi guna menyebarkan, mengumpulkan, dan mengomunikasikan berbagai informasi untuk semacam fasilitas perizinan dan transaksi untuk pencapaian tujuan tertentu.

Beberapa definisi *e-government* di atas sebenarnya memiliki kesamaan makna yang meliputi bahwa *e-government* adalah pemanfaatan TIK khususnya internet dan teknologi digital yang mana akan menyediakan akses terhadap informasi seluas-luasnya kepada masyarakat juga memberikan kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi. Dalam hal ini, website

desa merupakan salah satu *output* dari sebuah kebijakan Pemerintah Kabupaten Pemalang demi peningkatan pelayanan publiknya dan menjadi mekanisme hubungan antara pemerintah dengan stakeholder.

1.6.2. Elemen Sukses dalam Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian Harvard JFK School of Government dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses pengembangan *E-Government* dalam mencapai *good governance* tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2006).

1. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan yang paling berpengaruh dalam mencapai kesuksesan pengembangan *e-government* adalah dukungan. Dukungan menjadikan kekuatan yang diyakini sangat krusial dalam usaha mencapai kesuksesan perjalanan *e-government* untuk dapat terwujud. Dukungan paling kentara berada pada *political will*, *e-government* akan sulit terwujud apabila tidak ada dukungan yang kuat dari semua pihak, utamanya *political will*. Pihak-pihak yang dimaksud di sini adalah pemerintah, yaitu mereka yang termasuk pimpinan-pimpinan dan pejabat, baik publik ataupun politik untuk langsung terlibat pada keinginan mengembangkan dan menggunakan *e-government*. Inisiatif pengembangan dan pembangunan *e-government* mustahil berjalan mulus tanpa adanya *political will*.

Budaya demokrasi pada birokrasi kita yang cenderung menggunakan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan program *e-government* yang sukses

harus dimulai dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan tentu saja tidak sekadar berupa omongan, melainkan harus dituangkan dengan tindakan-tindakan nyata dalam konsep dan rencana kerja di atas kertas. Mendukung elemen ini tentu saja terdapat beberapa faktor yang juga perlu diperhatikan untuk kesuksesan *e-government*, antara lain:

- a. Adanya kesepakatan bersama ketika hendak menentukan kerangka *e-government* yang akan dijalankan. Dalam hal ini, *political will* menjadi langkah awal yang dipersiapkan matang. Yang perlu dilakukan ialah menyesuaikan isi rancangan utama atau *blueprint* yang nantinya dijadikan visi dan misi pemerintah sebagai landasan. Dukungan ini meliputi kebijakan atau peraturan yang mendukung terlaksananya *e-government* dan lembaga yang nantinya diembankan tugas dalam pengelolaan *e-government*. Pengembangan *e-government* dapat dilakukan secara proporsional dan bertahap sesuai dengan rencana yang telah dipersiapkan.
- b. Dialokasikannya berbagai sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain). Setelah *blueprint* atau rencana induk disusun maka setelahnya ialah memperhatikan dengan analisis kondisi sumber daya yang tersedia. Dimulai dari sumber keuangan, sumber daya manusia, sampai tataran pemerintahan dalam membangun konsep lintas sektoral. Dengan adanya data hasil analisa sumber daya yang tersedia maka dapat dilakukan langkah yang tepat dalam mempersiapkan dan mengembangkan sumber daya untuk *e-government*.

- c. Dibangunnya infrastruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif dalam pengembangan *e-government*. Hal ini meliputi ketersediaan *hardware*, *software*, standar, *tools*, teknik dan fasilitas. Adanya undang-undang dan peraturan pemerintah yang membawahi yang jelas memperkuat proses *e-government*. Perlu diketahui juga bahwa infrastruktur yang memadai ialah tanda bahwa keberhasilan *e-government* sudah 50%.
- d. Adanya sosialisasi terhadap penerapan *e-government* secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan. Setelah seluruh persiapan diselesaikan, maka perlu kemudian sosialisasi kepada masyarakat sebagai calon pengguna sistem tersebut. Agar tujuan dibangunnya *e-government* dalam memberikan layanan publik yang cepat, efisien, efektif dan praktis tercapai.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Elemen kedua dalam mencapai kesuksesan pengembangan *e-government* adalah kapasitas. Kapasitas dalam hal ini ialah kemampuan atau kekuatan yang dimiliki oleh pemerintah setempat guna mewujudkan impian *e-government* untuk menjadi nyata. Dalam elemen kapasitas ini, menurut (Indrajit, 2006) terdapat 3 hal dasar yang harus dipersiapkan oleh pemerintah dalam menyukseskan pelaksanaan *e-government*, antara lain:

- a. Ketersediaan sumber daya yang memadai dalam melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama hubungannya dengan sumber daya keuangan. Idealnya, *e-government* memang membutuhkan dana yang besar saat membangun, oleh karenanya sumber pendanaan siap sedari awal.

- b. Ketersediaan infrastruktur dalam teknologi informasi yang memadai. Perkembangan arus informasi yang sangat cepat perlu dibarengi kiat-kiat khusus dalam pelaksanaannya, hal ini juga mengingat bahwa tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan fasilitas yang samaukupnya dalam menggunakan teknologi informasi dalam keseharian.
- c. Ketersediaan kompetensi sumber daya manusia dan keahlian khusus yang dibutuhkan. Sumber daya manusia di sini bukan sekadar pemerintah selaku penyedia dari sistem *e-government*, melainkan juga masyarakat yang akan menjadi pengguna dari *e-government* tersebut.

Beberapa penjelasan faktor elemen di atas saling berkesinambungan, namun kekurangan salah satu dari elemen di atas bukanlah penghalang untuk dilakukannya penundaan penerapan *e-government*. Pemerintah perlu senantiasa mencari jalan keluar yang tepat guna strategis untuk mencapai ketiga prasyarat kesuksesan *e-government*. Kerjasama dengan pihak swasta sebagai gandengannya dapat dirasa menguntungkan untuk mengatasi masalah yang terjadi. Kerjasama bermitra swasta dengan merekrut sumber daya manusia terbaik dapat menjadi opsi alternatif dari sektor non publik, dapat juga dengan mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. *Value*

Elemen ketiga merupakan elemen *value* atau nilai manfaat. Jika pada elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*), maka elemen ketiga ini cukup berbeda. Sebab yang dapat menentukan seberapa besar nilai manfaat yang diperoleh

ialah bukan pemerintah selaku penyedia dan pembangun sistem, melainkan masyarakat selaku pengguna dari sistem tersebut. Semua yang telah terencana dalam pengembangan dan pelaksanaan *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan keberadaan *e-government*. Penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* ialah masyarakat dan stakeholder terkait. Pemerintah perlu secara sungguh-sungguh untuk detail dalam pemilihan prioritas jenis aplikasi apa yang akan disediakan terlebih dahulu. Agar nantinya, nilai manfaat yang tercapai secara nyata terwujud bisa dirasakan oleh masyarakat luas. Suatu keputusan bisa jadi menimbulkan *boomerang* bagi pemerintah ketika mengembangkan konsep *e-government* tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pemerintah perlu pertimbangan matang untuk menafsirkan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna bisa dengan melalui analisa terhadap survei agar kebutuhan benar-benar diketahui.

Selanjutnya, dalam perpaduan ketiga elemen terpenting tersebut akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang disebut dengan *nexus*. Ini merupakan bentuk kunci sukses utama penjamin keberhasilan *e-government*. Setiap daerah memiliki strategi yang berbeda dalam penerapan ketiga elemen sukses guna mencapai kesuksesan penerapan *e-government*. Dengan kata lain, pengalaman setiap daerah memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah akan terus berusaha menerapkan *e-government* di dalam area ketiga elemen untuk membentuk *nexus* kunci.

1.7. Operasionalisasi Konsep

1.7.1. E-Government

Pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. *E-government* mengacu pada penyampaian informasi pemerintah dan layanan *online* melalui internet dalam konteks sarana digital.

1.7.2. Elemen Sukses dalam Pengembangan E-Government

1. Support (Dukungan)

Merupakan keinginan atau dukungan yang diyakini sangat krusial dalam usaha mencapai kesuksesan perjalanan *e-government*, dengan aspek-aspek:

- a. *Political will*, dukungan ini menunjukkan keseriusan pengembangan *e-government* yang diwujudkan dengan kebijakan atau peraturan yang mendukung terlaksananya *e-government* dan lembaga yang nantinya diembankan tugas dalam pengelolaan *e-government*.
- b. Pengalokasian sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain). Ialah analisis kondisi sumber daya yang tersedia. Dimulai dari sumber keuangan, sumber daya manusia, sampai tataran pemerintahan dalam membangun konsep lintas sektoral.
- c. Infrastruktur pendukung, infrastruktur yang memadai ialah tanda bahwa keberhasilan *e-government* sudah 50%.
- d. Sosialisasi dan kontinuitas, pengembangan *e-government* perlu merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan agar kontinuitas *e-government* dalam memberikan layanan publik dapat cepat, efisien, efektif dan praktis tercapai.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Ialah kemampuan atau kekuatan yang dimiliki oleh pemerintah setempat guna mewujudkan impian *e-government* menjadi nyata, dengan aspek-aspek:

- a. Sumber daya finansial, merupakan ketersediaan sumber daya finansial pemerintah Desa Bulakan untuk mengalokasikan anggaran dalam pengembangan *e-government*.
- b. Infrastruktur, merupakan ketersediaan berbagai infrastruktur teknologi informasi pendukung yang dibutuhkan pemerintah Desa Bulakan dalam mengembangkan *e-government*.
- c. Sumber Daya Manusia (SDM), merupakan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar *e-government* dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. *Value* (Nilai Manfaat)

Merupakan nilai manfaat yang diperoleh Pemerintah Desa dan Masyarakat Desa Bulakan dengan adanya pengembangan *e-government* di Desa Bulakan, dengan aspek-aspek:

- a. Manfaat bagi Pemerintah Desa, dilihat dari aspek pelayanan, aspek pengarsipan data (administrasi), aspek komunikasi (hubungan) pemerintah desa dengan masyarakat, aspek transparansi (demokratisasi).
- b. Manfaat bagi Masyarakat, dilihat dari aspek biaya pelayanan, aspek waktu pelayanan, aspek ekonomi, aspek sosial budaya, aspek politis.

1.8. Argumen Penelitian

Implementasi pengembangan *e-governmen* melalui situs web di Desa Bulakan Kabupaten Pematang tidak terlepas dari elemen sukses pengembangan *e-government* (*support, capacity, value*) yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Perpaduan ketiga elemen tersebut merupakan kunci sukses utama yang menjamin keberhasilan. Ketiganya akan membentuk nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang jika dilakukan oleh Pemerintah Desa Bulakan maka akan membentuk probabilitas proyek *e-government* melalui situs web tersebut akan tinggi.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Pendekatan kualitatif yang berlandaskan pada ajaran filsafat postpositivisme diandalkan dalam penelitian ini yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek bersifat alamiah, di mana posisi seorang peneliti ialah sebagai instrumen kuncinya. Dalam prosesnya, metode penelitian kualitatif juga sering disebut khalayak sebagai metode penelitian naturalistik oleh sebab penelitian dilakukan pada kondisi alamiah, bisa pula untuk biasanya dalam salah satu jenisnya disebut etnographi sebab pada awalnya metode kualitatif ini memang banyak digunakan untuk bidang yang umumnya antropologi budaya, lalu dapat disebut sebagai metode kualitatif juga karena sebab analisisnya bersifat kualitatif (Sugiyono, 2017, p. 8).

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti ini, terdapat *level of explanation* untuk pendeskripsian rumusan masalah, yaitu dengan metode

deskriptif. Sebagaimana Sugiyono (2017) katakan dalam bukunya bahwa “penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam” (Sugiyono, 2017, p. 209). Penelitian deskriptif ini memungkinkan peneliti untuk melakukan *grand tour observation* atau penjelajahan yang secara menyeluruh untuk mengetahui juga memperoleh gambaran tentang permukaan situasi sosial yang diteliti.

Case study (studi kasus) diambil oleh peneliti metode pengerjaan penelitian ini. Metode *case study* dipilih oleh peneliti sebab dalam konteks batasan-batasan tertentu mengenai penjelajahan situasi sosial dapat secara mendalam menjalankan kajian terhadap kasus yang diandalkan pula lokusnya seperti pada kaitannya mengenai batasan aktivitas dan waktu penelitian. Metode studi kasus digunakan juga sebab menurut Merriam dalam (Kekeya, 2021, p. 28) “studi kasus adalah sebagai sarana yang cocok untuk memperoleh jawaban karena ketiga ciri khasnya, yaitu khusus, deskriptif, dan heuristik yang membedakan dari jenis penelitian lainnya”.

Studi kasus dalam penelitian ini berfokus pada fenomena spesifik dengan yang dilakukan oleh manusia, pengalaman, dan juga terpenting ialah mewakili masalah atau isu yang telah muncul dengan sendirinya. Studi kasus deskriptif ini nantinya berkaitan dengan hasil akhir atau produk akhir dari studi itu sendiri, yang mana sering kali berisi deskriptif tebal dan mendalam dari fenomena yang diteliti. Sebab jelas bahwa studi kasus ini adalah bagian tindakan kehidupan nyata manusia dalam aktivitas sosial di lingkungan alam tertentu.

1.9.2. Situs Penelitian

Pada keseluruhan situasi sosial yang peneliti ambil secara sinergis diantaranya ialah meliputi situs penelitian (*tempat/place*). Penetapan situs atau objek penelitian dilakukan di Desa Bulakan, Kecamatan Belik, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Pertimbangan peneliti memilih Desa Bulakan sebagai lokasi penelitian ialah karena posisi Bulakan dalam memperebutkan website terbaik pada Lomba *Website* Desa Tahun 2020 se-Kabupaten Pemalang yang diikuti oleh desa-desa di Pemalang. Di mana posisi Desa Bulakan menempati juara pertama dengan *website* desa terbaik di Pemalang.

1.9.3. Subjek Penelitian

Guna mempertajam penelitian, peneliti mengambil secara sinergis subjek penelitian (*pelaku/actor*) dalam memenuhi data-data penelitian yang dibutuhkan. Peneliti menetapkan fokus subjek pada kelompok yang diharapkan dapat untuk menceritakan apa yang dirinya ketahui berkaitan dengan permasalahan kasus yang telah dikemukakan, ialah Pemerintah Desa Bulakan yang mencakup pengelola *website* dan masyarakat Bulakan yang mempunyai pengalaman terkait implementasi *website* desa juga pelayanan *online*-nya yang disediakan oleh Pemdes Bulakan beserta *stakeholder* tertentu seiring berjalannya proses penelitian. Penentuan subjek penelitian menggunakan *sampling purposive*, sebab penelitian tidak melakukan generalisasi. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa *purposive* merupakan penentuan sampel yang melalui pertimbangan-pertimbangan tertentu dengan sumber datanya yang harus didapatkan dari orang yang memang ahli dalam bidangnya (Sugiyono, 2017, p. 85).

1.9.4. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017) dengan “penelitian metode kualitatif yang akan dicari dari objek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas, sehingga rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian” (Sugiyono, 2017, p. 223) maka peneliti atau *researcher*-lah yang menjadi *key instrument* (instrumen kunci). Sebagai *key instrument*, penelitian ini akan dilakukan dengan data berupa kata-kata tertulis, teks, frasa, atau lambang yang menggambarkan orang-orang, seperti tindakannya dan rangkaian peristiwa atas kehidupan/situasi sosial yang terjadi di dalamnya serta sumber data-data tertulis sebagainya yang bisa peneliti dapatkan dari subjek maupun objek penelitian.

1.9.5. Sumber Data

Penelitian menggunakan sumber data yang diperoleh dari 2 (dua) macam sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Merupakan data yang langsung diperoleh dari sumbernya, dalam hal ini adalah Pemerintah Desa Bulakan yang mencakup pengelola *website* dan masyarakat Bulakan yang mempunyai pengalaman terkait implementasi *website* desa juga pelayanan *online*-nya yang disediakan oleh Pendes Bulakan beserta stakeholder tertentu seiring berjalannya proses penelitian. Data primer ini dapat peneliti peroleh dengan observasi serta *in-depth interview* kepada narasumber.

b. Data sekunder

Merupakan data tidak langsung yang diperoleh dari sumbernya, dalam hal ini adalah peneliti menggunakan studi literatur, teks atau tulisan dapat bersumber dari buku, dan majalah atau artikel ilmiah, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Sumber sekunder ini dapat diartikan sebagai sumber buku, esai, dan artikel ilmiah yang dilaporkan atau ditafsirkan dalam karya tulis ilmiah pihak lain atau kedua.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017) “dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi” (Sugiyono, 2017, p. 225).

1. Observasi

Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2017, p. 226) menyatakan observasi ialah sebagai dasar dari semua lahirnya ilmu pengetahuan. Observasi mengacu pada metode di mana peneliti mempelajari perilaku yang sedang berlangsung dari subjek. Ini berbeda dengan teknik seperti wawancara atau kuesioner karena observasi adalah studi tentang apa yang dilakukan subjek, bukan apa yang mereka katakan. Peneliti akan bertindak mengenali dan mencatat suatu fakta atau kejadian yang melibatkan pengukuran dengan instrumen yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati aktivitas dan kondisi Desa Bulakan.

2. Wawancara

Esterberg (2002) dalam (Sugiyono, 2017, p. 231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, menghasilkan komunikasi dan konstruksi makna bersama tentang topik tertentu. Peneliti sebagai *key instrument* melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara. Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi-struktur yaitu termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pertanyaannya adalah rangkaian pertanyaan terbuka. “Tujuannya ialah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, yang mana pelaksanaannya lebih bebas dan luas dibanding dengan wawancara terstruktur” (Sugiyono, 2017, p. 233). Penggalan data selain wawancara juga dipadukan dengan observasi dan dokumentasi.

3. Dokumentasi

Dokumen (Sugiyono, 2017, p. 240) “merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, studi ini adalah sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”. Hal ini dimaksudkan agar data penelitian dapat dipahami oleh orang lain yang mungkin ingin menggunakannya kembali dan diperlukan untuk memahami desain yang mendasari keluaran penelitian.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif tentu akan lebih banyak dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data yang mana sudah jelas akan diarahkan kepada jawaban atas rumusan masalah atau pengujian di hipotesis awal. Menurut Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2017, p. 246) analisis data kualitatif

pada saat di lapangan dilakukan melalui proses dari *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (verifikasi). Namun sebelum peneliti terjun ke lapangan, akan dilakukan terlebih dahulu proses analisis data sebelum terjun ke lapangan. Analisis dilakukan kaitannya merujuk studi untuk keperluan pendahuluan atau pada data sekunder, yang mana hal ini sudah dilakukan untuk menentukan fokus penelitian (Sugiyono, 2017, p. 245).

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti bersifat induktif yang mana didasarkan pada hasil-hasil yang didapatkan dan selanjutnya akan dilakukan pengembangan menjadi hipotesis. Dengan data yang dicari dan diambil secara berulang-ulang, memungkinkan peneliti menyimpulkan diterima atau tidaknya hipotesis tersebut, data dapat dilakukan di sini dengan cara triangulasi, yang apabila sudah diterima akan disebut sebagai teori.