



Implementasi *E-Government* di Kantor Desa Mekar Sari Kecamatan Kumpeh Kabupaten Muaro Jambi

Sarah Dwi Salsabilah^{1*}, Hendriyaldi², Try Syeftiani³

¹Universitas Jambi, Indonesia

²Universitas Mercu Buana, Indonesia

³Universitas Gadjah Mada, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Jambi-Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Indah,

Kabupaten Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis: dwisarah@gmail.com*

Abstract. This research aims to examine the implementation of *E-Government* as well as the supporting and inhibiting factors in the implementation of *E-Government* at the Mekar Sari Village Office, Kumpeh District, Muaro Jambi Regency. This study employs a qualitative approach. The results of the research found that there are six dimensions in the implementation of *E-Government*, namely Data Infrastructure, Legal Infrastructure, Institutional Infrastructure, Human Infrastructure, Technology Infrastructure, and Strategic Thinking and Leadership. In Mekar Sari Village, the implementation of *E-Government* is quite good; however, there are still shortcomings in Human Infrastructure, particularly regarding community human resources who do not yet understand how to use the Open SID website. Additionally, in Technology Infrastructure, there are still limited facilities due to a lack of budget

Keywords: *E-Government*, In Mekar Sari, SID.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *E-Government* serta faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi *E-Government* Di Kantor Desa Mekar Sari Kecamatan Kumpeh Kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam Implementasi *E-Government* terdapat enam dimensi yaitu Data Infrastruktur, Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, Infrastruktur Manusia, Infrastruktur Teknologi, Strategi Pemikiran dan Kepemimpinan di Desa Mekar Sari Implementasi *E-Government* sudah cukup baik, namun pada Infrastruktur manusia masih ada kekurangan yaitu sdm masyarakat yang belum mengerti penggunaan Website Open SID, pada Infrastruktur Teknologi juga masih terdapat sarana yang terbatas karena minimnya anggaran.

Kata kunci: *E-Government*, Desa Mekar Sari, SID.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi telah membawa inovasi dan cara hidup yang lebih baik, mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi, terutama antara pemerintah dan masyarakat. Era digital memungkinkan pemerintah untuk berfungsi sebagai pendengar responsif, menciptakan ruang publik yang lebih inklusif melalui *E-Government*. Di Indonesia, *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas, dengan keberhasilannya bergantung pada komitmen pemerintah dan dukungan masyarakat.

Konsep *E-Government* memanfaatkan teknologi internet untuk mentransformasi layanan pemerintah, memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara digital. Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yang merupakan tonggak penting

dalam penerapan E-Government, diikuti oleh Perda Kabupaten Muaro Jambi No 10 Tahun 2019 untuk mendukung keterbukaan informasi E-Government pada Website ataupun Aplikasi.

Website merupakan situs web penyedia layanan. Website layanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mempermudah akses masyarakat terhadap informasi, dan mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebelumnya Desa Mekar Sari masih melakukan proses adminitrasi dan layanan publik secara manual yang menyebabkan lambatnya penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. Selain itu minimnya dokumentasi dan keterbukaan informasi publik menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah desa. Dengan adanya E-Government pemerintah desa dapat mengelola data dan informasi secara digital, mempercepat proses layanan serta meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan, dan warga desa juga dapat dengan mudah mengakses informasi serta layanan desa melalui platfrom digital yang disediakan.

Selanjutnya Desa Mekar Sari telah menerapkan E-Government sejak Tahun 2020 dengan menggunakan website Open SID, yang menyediakan berbagai layanan publik secara online. Sehingga masyarakat Desa Mekar Sari tidak harus datang langsung ke kantor Desa untuk mendapatkan pelayanan akan tetapi bisa melalui online. Dimana proses penyelesaian dokumen berlangsung dengan cepat yaitu tidak lebih dari 15 menit. Kemudian pada tahun 2022 Desa Mekar Sari mendapatkan juara terbaik I dalam Lomba Desa dan Kelurahan Kategori Tertib Administrasi Kependudukan se- Provinsi Jambi.

Meskipun Desa Mekar Sari telah menerapkan Open SID dengan efektif dan meraih penghargaan sebagai desa terbaik dalam administrasi kependudukan, faktanya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang Open SID dan keterbatasan anggaran serta sarana.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian E-Government

E-Government adalah istilah yang memiliki berbagai definisi, tetapi secara umum merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. Fokus E-Government tidak hanya pada aspek "elektronik," tetapi juga pada bagaimana sistem pemerintahan beroperasi dengan bantuan media digital atau internet. Dua poin penting dalam konsep ini adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, serta tujuan untuk memperbaiki kinerja pemerintahan. E-Government tidak menggantikan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat, melainkan memperkuat hubungan tersebut. Dengan demikian, E-Government berperan penting dalam meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas pemerintahan. Selain itu penerapan E-Government juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Sosiawan, 2008).

Manfaat E-Government

Indrajit (dalam Sari et al., 2022) mendefinisikan manfaat E-Government sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu layanan pemerintah kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.
- b. Mendorong transparansi, pengawasan, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Menekan biaya administrasi dan komunikasi.
- d. Membuka peluang bagi pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan baru.
- e. Membangun masyarakat yang adaptif dan responsif terhadap dinamika global.

Elemen-Elemen Sukses E-Government

Sukses pengembangan E-Government bergantung pada beberapa elemen, yaitu dukungan, nilai, dan kemampuan (Indrajit dan Sadikin dalam Yuhefizar et al., 2017):

- a. Dukungan/Support: Komitmen politik dari pejabat publik sangat penting untuk implementasi E-Government.
- b. Kemampuan/Capacity: Pemerintah harus memiliki sumber daya, infrastruktur teknologi, dan tenaga kerja yang kompeten.
- c. Nilai/Value: Fokus pada kebutuhan masyarakat untuk merancang layanan E-Government yang relevan dan berkelanjutan.

Dimensi Dalam Implementasi E-Government

Implementasi E-Government melibatkan beberapa dimensi penting (Indrajit dalam Yuhefizar et al., 2017):

- a. Data Infrastruktur: Pengelolaan sistem dan dokumentasi untuk menjamin ketersediaan data yang memadai.
- b. Infrastruktur Legal: Keberadaan regulasi dan legitimasi hukum yang mendukung pelaksanaan E-Government.
- c. Infrastruktur Institusional: Koordinasi antar lembaga untuk meningkatkan kesadaran dan kerja sama dalam penerapan E-Government.
- d. Infrastruktur Manusia: Kualitas sumber daya aparatur yang mendukung implementasi E-Government melalui pelatihan berbasis teknologi informasi.
- e. Infrastruktur Teknologi: Ketersediaan sarana teknologi yang memadai untuk mendukung implementasi E-Government.

- f. Strategi Pemikiran dan Kepemimpinan: Pemimpin yang memiliki visi dan misi terkait E-Government untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaannya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data yang diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Aktivitas dalam analisis data yang dilakukan yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Data Infrastruktur

Data infrastruktur dalam implementasi E-Government di Desa Mekar Sari haruslah memiliki tujuan yang jelas yaitu sebagai penunjang dalam pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam implementasi E-Government meliputi manajemen sistem, teknologi, dan sumber daya untuk mengelola data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sistem, proses kerja, dan dokumentasi di Desa Mekar Sari sudah cukup baik, dengan pelayanan melalui website Open SID yang cepat dan efisien dapat dilihat dari tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis, pembagian tugas yang jelas, dan adanya penanggung jawab sistem pelayanan digital. Pelayanan publik yang dilakukan melalui Open SID melakukan proses penyelesaian dokumen berlangsung cepat, yaitu tidak lebih dari 15 menit. Selain itu, dokumentasi pelayanan harus dilakukan secara digital, tersimpan dengan baik di dalam sistem, dan dapat diakses kembali oleh aparat desa. Namun, masih diperlukan peningkatan untuk memastikan semua masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan baik.

2) Infrastruktur Legal

Infrastruktur Legal adalah landasan hukum dan peraturan-peraturan yang menjadi dasar dalam penerapan E-Government. ini berfungsi sebagai landasan hukum untuk penerapan E-Government. Dalam implementasi E-Government di Kantor Desa Mekar Sari sudah ada Keberadaan regulasi yang jelas yaitu seperti Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dan Perda Kabupaten Muaro Jambi No 10 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan informatika. untuk mendukung pengembangan dan implementasi website Open SID. Hal ini menunjukkan bahwa desa telah memenuhi syarat hukum untuk mengimplementasi E-Government.

3) Infrastruktur Institusional

Infrastruktur Institusional ditandai dengan adanya koordinasi dan komunikasi antara lembaga untuk mendukung Implementasi E-government. Desa Mekar Sari sudah melakukan koordinasi aktif antara pemerintah desa dengan instansi di tingkat kecamatan dan kabupaten. Hal ini dibuktikan dengan pengiriman laporan kegiatan secara berkala, serta keterlibatan dalam bimbingan teknis atau pelatihan dari Dinas Kominfo atau DPMD. Selain itu, partisipasi masyarakat menjadi indikator penting, di mana minimal 70% warga desa mengetahui dan memahami layanan digital yang tersedia.

Koordinasi antara pemerintah desa dan instansi terkait di tingkat kecamatan dan kabupaten telah dilakukan dengan cukup baik. Dimana Pemerintah Desa Mekar Sari sudah berkoordinasi dengan pihak kecamatan dan kabupaten sekaligus telah melakukan sosialisasi mengenai layanan digital, meskipun masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami penggunaan website Open SID.

4) Infrastruktur Manusia

Infrastruktur Manusia merupakan peran penting dalam Implementasi E-Government pada website Open SID. Sumber daya manusia pemerintah Desa Mekar Sari sudah cukup baik dan memiliki keterampilan yang memadai untuk mengoperasikan sistem E-Government. Meskipun tidak semua aparatur desa berpendidikan tinggi, mereka telah dilatih untuk menggunakan website Open SID, yang menunjukkan kesiapan dalam memberikan pelayanan digital. Namun terdapat sumber daya manusia masyarakat desa mekar sari masih terdapat beberapa yang belum bisa menggunakan Website Open SID yang membuat mereka harus melakukan pelayanan secara manual.

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang menjadi kunci keberhasilan Implementasi E-Government pada Website Open SID Di Desa Mekar Sari Kecamatan Kumpeh Kabupaten Muaro Jambi, akan tetapi bukan hanya pemerintah Desa yang bisa menggunakan website tetapi masyarakat juga harus bisa agar E-Government Di Desa Mekar Sari terimplementasi dengan baik. Strategi yang harus dilakukan ialah pemerintah Desa Mekar Sari Harus selalu memberikan Pelatihan dan Sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan Website Open SID.

5) Infrastruktur Teknologi

Ketersediaan jaringan internet dan perangkat keras seperti komputer dan mesin Anjungan Mandiri Desa (ADM) sudah cukup baik, meskipun ada beberapa kendala terkait pemeliharaan dan perbaikan mesin anjungan. Penggunaan teknologi ini mendukung efisiensi dalam pelayanan publik.

6) Strategi Pemikiran dan Kepemimpinan

Pemimpin desa memiliki visi dan misi yang jelas terkait E-Government, yang tercermin dalam dokumen perencanaan. Tanggung jawab kepala desa dalam mengelola sistem dan memantau kinerja juga menunjukkan komitmen terhadap implementasi E-Government.

Tolak ukur keberhasilan pada dimensi strategi pemikiran dan kepemimpinan terlihat dari adanya visi dan misi kepala desa yang mendukung penguatan sistem digital dan pelayanan berbasis teknologi. Dokumen perencanaan seperti RPJMDes dan RKPDDes mencantumkan komitmen terhadap digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, kepala desa sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab dalam menunjuk pengelola sistem secara formal, memantau kinerja secara berkala, dan melakukan pengawasan terhadap seluruh pelaksanaan E-Government. Implementasi akan berjalan optimal apabila kepemimpinan menunjukkan arah yang jelas, konsisten, dan didukung dengan tindakan nyata.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Government Di Kantor Desa Mekar Sari Kecamatan Kumpeh Kabupaten Muaro Jambi

Faktor pendukung implementasi E-Government pada Website Open SID di Desa Mekar Sari mencakup komitmen pemerintah desa, ketersediaan infrastruktur teknologi dasar, serta sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat.

Namun, kendala muncul dari rendahnya literasi digital sebagian warga, keterbatasan anggaran, serta koneksi internet yang belum sepenuhnya stabil. Keseluruhan, meskipun terdapat beberapa tantangan, pelaksanaan E-Government di Desa Mekar Sari telah menunjukkan perkembangan positif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, dengan kebutuhan perhatian berkelanjutan untuk mengoptimalkan manfaat bagi seluruh masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Government di Kantor Desa Mekar Sari, Kecamatan Kumpeh, Kabupaten Muaro Jambi, masih belum optimal. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi: Infrastruktur Manusia: Keterampilan perangkat desa dalam menggunakan website Open SID sudah baik, tetapi masih ada masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya. Infrastruktur Teknologi: Meskipun infrastruktur teknologi memadai, sarana pendukung untuk implementasi E-Government masih terbatas dan memerlukan pembaruan. Dimensi Lain: Empat dimensi lainnya, yaitu Data Infrastruktur, Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, serta Strategi Pemikiran dan Kepemimpinan, telah terimplementasi dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut: Melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan website Open SID, mulai dari login hingga penyelesaian pengajuan layanan. Menambah anggaran untuk mendukung implementasi E-Government di Kantor Desa Mekar Sari, mengingat anggaran saat ini menjadi kendala dalam optimalisasi. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan melakukan perbaikan dan pembaruan sebelum terjadi kerusakan.

DAFTAR REFERENSI

- Efriansyah, E. (2022). *Penerapan e-Government di Desa Sungai Baru Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir* (pp. 1–152).
- Ismail. (2022). *Penerapan e-Government pelayanan publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare. E-Government*, 97.
- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi e-Government pada pemerintah daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–50. <https://doi.org/10.35326/jsip.v2i2.1525>
- Kurniati, P. S., Gislawati, R. T., Safitri, F. N., & Lutpi, A. J. (2023). Implementasi kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4), 875–886.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022). Implementasi e-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5476>

- Maulani, W. (2024). Penerapan e-Government dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3), 172–183.
- Nadila, D. I., & Choiriyah, I. U. (2023). The application of e-Government through the Sidoarjo Regency Electronic Office Letter Administration Application (E-Buddy): Case study in Glagaharum Village, Porong District, Sidoarjo Regency. *Jurnal Acopen*, 1–11.
- Nugraha, J. T. (2018). e-Government dan pelayanan publik (Studi tentang elemen sukses pengembangan e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 32–42.
- Nuzulia, A. (2022). Implementasi kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan dasar. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sari, S. T., Parawu, H. E., Harakan, A., & Universitas Muhammadiyah Makassar. (2022). Pemanfaatan electronic government di Dinas Kabupaten Luwu.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi e-Government dalam upaya Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52–68.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Suryani, I. R., & Hidayatulloh. (2023). Systematic literature review (SLR): Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 363–370.
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). *Naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan e-Government di Provinsi Sumatera Barat*. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya penerapan e-Government dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Banda Aceh (Studi kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial*, 7, 1–20.