

E-Government Melalui Aplikasi Ibuk-E Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Prayungan

¹Ainina Ika Yulianti, ²Ahmad Suprastiyo, ³Ida Swasanti
^{1,2,3}Universitas Bojonegoro

Korespondensi : aininakth95@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor pemerintahan untuk menerapkan konsep e-government guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Salah satu bentuk penerapan e-government adalah pemanfaatan aplikasi Ibuk-E sebagai sarana penyediaan informasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak penggunaan aplikasi Ibuk-E dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat desa. E-government yang diterapkan menggunakan 3 elemen sukses meliputi: elemen support (dukungan), elemen capacity (kemampuan) dan elemen value (manfaat) serta mendeskripsikan kendala yang menjadi penghambat penerapan e-government. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada desa prayungan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis berfokus pada bagaimana aplikasi Ibuk-E dapat memberikan manfaat dalam mengakses informasi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam layanan publik. Disamping itu, aplikasi Ibuk-E juga memiliki beberapa kendala dalam implementasinya yaitu kurangnya pembiasaan tenaga pemerintahan dan warga dalam memanfaatkan teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Ibuk-E memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan, tetapi tidak semua warga menggunakan bahkan tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut.

Kata kunci: e-government, aplikasi Ibuk-E, pelayanan publik.

Abstract

The rapid development of information technology has encouraged various government sectors to apply the e-government concept to increase service efficiency and transparency. One form of implementing e-government is the use of the Ibuk-E application as a means of providing information to the public. This research aims to analyze the impact of using the Ibuk-E application in increasing community participation and improving the quality of public services at the village level. E-government is implemented using 3 elements of success including: support elements, capacity elements and value elements as well as describing the obstacles that hinder the implementation of e-government. The method used in this research is qualitative descriptive research with a case study approach in Prayungan village. Data was obtained through interviews, observation and documentation. The analysis focuses on how the Ibuk-E application can provide benefits in accessing information, transparency and community participation in public services. Apart from that, the Ibuk-E application also has several obstacles in its implementation, namely the lack of familiarization of government personnel and citizens in utilizing digital technology. The research results show that the Ibuk-E application makes it easy to provide services, but not all residents use it and do not even know the application exists.

Keyword: e-government, Ibuk-E application, public service.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik semakin mendesak. Isu terkait perkembangan pelayanan publik kini menjadi perhatian utama di Indonesia mengingat kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah (Kartika et al., 2024). Di era perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi, berbagai sektor kehidupan mengalami perubahan signifikan. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata, sehingga perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan tersebut. Salah satu cara untuk mewujudkannya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang mampu mengelola data secara cepat, efisien, dan menghasilkan informasi yang tepat dan akurat. Dalam konteks ini, teknologi informasi telah melahirkan model pelayanan berbasis *e-government* yang memungkinkan pelayanan publik dilakukan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat(Wahyudi & Ismail, 2022).

Konsep *e-government* di Indonesia pertama kali dirancang pada tahun 2003 dengan lahirnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang menunjukkan komitmen serius pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki proses pemerintahan(Mariam & Kudus, 2022). Pengembangan e-Government adalah langkah strategis yang diambil oleh Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus membangun masyarakat yang berbasis informasi(Hasan et al., 2022). Pemerintah menerapkan konsep *e-government* untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima. Implementasi *e-government* dianggap selaras dengan kebijakan otonomi daerah, dengan harapan layanan kepada masyarakat dapat disampaikan secara lebih efektif dan efisien. Dalam RPJMN 2020-2024, transformasi digital menjadi salah satu prioritas yang ditargetkan tercapai pada tahun 2024, di mana penyelenggaraan *e-government* diarahkan hingga ke tingkat desa. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendukung proses pelayanan publik melalui pengembangan *e-government* (Septian, 2021).

Di berbagai daerah di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih harus terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan yaitu menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik (Kurniasih, 2023). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat terus meningkat, sehingga diperlukan upaya untuk menghadirkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan standar yang diatur dalam undang-undang. Hakikat pemerintahan adalah melayani masyarakat, karena pemerintah dibentuk untuk menjalankan fungsi sebagai pelayan publik(Pebriyanto, D. Y., & Suprastiyo, 2023). Dalam perannya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Maulani, 2024). Selain itu, pemerintah perlu untuk membangun budaya-budaya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat dilaksanakan dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang memiliki dampak positif pada masyarakat (Daraba et al., 2023).

Salah satu desa yang menerapkan program desa berbasis elektronik di kabupaten Bojonegoro adalah Desa Prayungan. Desa Prayungan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah bisa dilakukan hanya dengan menggunakan teknologi tersebut yang bisa diakses melalui aplikasi Ibuk-E. Upaya tersebut merupakan salah satu program untuk mengurangi kesenjangan arus informasi yang terjadi di desa. Ibuk-E adalah aplikasi yang menyuguhkan berbagai informasi data kependudukan serta layanan administrasi desa yang dirancang untuk memudahkan warga dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, warga desa tidak lagi harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus surat kependudukan. Cukup dengan mengakses Ibuk E dari rumah, warga dapat mengajukan permohonan dan mendapatkan layanan secara lebih cepat, efisien, dan praktis. Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi antrian di kantor desa serta meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan kependudukan bagi seluruh masyarakat. Pemanfaatan dari teknologi elektronik tersebut sangat berguna dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan diciptakannya sebuah desa yang berbasis teknologi, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.

Desa Prayungan berhasil meraih juara 1 dalam lomba keterbukaan informasi publik berkat penggunaan *website* desa sebagai media transparansi dan komunikasi. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui Bupati memberikan apresiasi kepada Desa Prayungan yang telah meraih Juara 1 tingkat propinsi Jawa Timur pada festival Keterbukaan informasi publik (KI AWARD 2020) yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Jawa Timur. Melalui Aplikasi Ibuk-E ini, Desa Prayungan aktif memberikan informasi terkait berbagai kegiatan program penggunaan anggaran desa, serta memberikan layanan public yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat. Inisiatif ini dinilai sangat baik dalam mendukung keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat bisa lebih terlibat dan mengetahui perkembangan yang terjadi di desa mereka. Penghargaan ini menunjukkan komitmen Desa Prayungan dalam membangun pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel serta mengimplementasikan *e-government* dengan baik.

Hingga saat ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia baik di tingkat pusat maupun desa belum dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan berkualitas(Pria et al., 2024). Meskipun aplikasi Ibuk-E telah resmi diluncurkan sejak tahun 2019, kenyataannya tidak semua warga dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Banyak warga desa yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau memasang Ibuk-E di perangkat mereka, sehingga tujuan utama aplikasi ini, yaitu mempercepat dan mempermudah layanan administrasi, belum sepenuhnya tercapai. Jika kendala ini segera ditangani, aplikasi ini berpotensi besar memberikan manfaat signifikan bagi seluruh lapisan masyarakat. Ibuk-E tidak hanya mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa. Namun, hambatan teknis ini membuat warga lebih memilih datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan tatap muka, walaupun tujuan utama Ibuk-E adalah menghemat waktu dan tenaga.

Penelitian ini akan menganalisis dampak penggunaan aplikasi Ibuk-E terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Prayungan sejak diluncurkannya aplikasi tersebut. Fokus penelitian adalah pada sejauh mana aplikasi ini telah meningkatkan kualitas layanan, serta hambatan yang dihadapi masyarakat dalam pemanfaatannya. Penggunaan Ibuk-E memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun masih mengalami beberapa kendala dalam pemanfaatannya.

Sementara penelitian terdahulu mengenai Pelaksanaan Open Government Melalui Website Desa Prayungan telah mengeksplorasi aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government di Desa Banyubiru yang menekankan pada penerapan teknologi dalam meningkatkan efisiensi layanan. Penelitian ini menghadirkan kebaharuan dengan fokus pada analisis dampak penerapan Ibuk-E dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Prayungan. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi hambatan spesifik yang dihadapi masyarakat sehingga memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pemahaman implementasi teknologi dalam pemerintahan desa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat diangkat yaitu meliputi bagaimana penerapan penggunaan Ibuk-E terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Prayungan dan apa saja hambatan yang dihadapi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penerapan penggunaan Ibuk-E dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Prayungan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang menghambat pemanfaatan teknologi digital oleh masyarakat. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat di Desa Prayungan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami objek penelitian secara mendalam dan menggambarkan kondisi sebagaimana adanya. Menurut Moleong (2005:4), sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari kata-kata, baik lisan maupun tulisan, yang dianalisis oleh peneliti, serta objek-objek yang diamati secara mendalam untuk menangkap makna tersirat dalam dokumen atau objek tersebut (Moha, 2015). Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena dapat menjelaskan secara rinci proses penerapan e-government melalui Ibuk-E serta dampaknya terhadap pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat. Data yang dikumpulkan berupa informasi dan pemahaman terkait dengan pengalaman, persepsi, dan pandangan dari pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan Ibuk-E. Lokasi penelitian ini adalah desa Prayungan yang telah mengimplementasikan aplikasi Ibuk-E sebagai bagian dari *e-government*. Pemilihan desa dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan desa yang telah aktif menggunakan aplikasi sebagai media pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu : wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan Informan dalam tahap wawancara menggunakan teknik purposive sampling yaitu mengambil pihak yang terlibat dalam penggunaan Ibuk-E. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan publik yang berbasis aplikasi dan hambatan yang muncul dalam penggunaan website tersebut. Sedangkan teknik analisis data akan menggunakan metode Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Prayungan merupakan desa yang ada di kecamatan Sumberejo, kabupaten Bojonegoro, provinsi Jawa Timur, Indonesia. Desa ini kira-kira memiliki jumlah penduduk sebesar 2900 jiwa dan penduduknya sebagian besar bermata pencaharian petani. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa prayungan menggunakan Ibuk-E untuk memudahkan sistem informasi dalam pelaksanaannya. Aplikasi Ibuk-E merupakan platform digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai informasi penting di Desa Prayungan. Ibuk-E termasuk aplikasi Sistem Informasi Desa (SID) yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di desa. Nama "Ibuk-E" diambil dari konsep kependudukan elektronik, di mana aplikasi ini menyediakan data kependudukan, data penerima bantuan sosial, serta informasi kesehatan yang dapat diakses oleh warga secara praktis dan efisien. Salah satu fitur utama dari aplikasi ini adalah layanan surat menyurat, yang memungkinkan warga untuk mengajukan dan mendapatkan surat resmi dengan lebih cepat dan mudah. Selain itu, Ibuk-E dilengkapi dengan fitur scan barcode pada formulir surat, yang memudahkan warga dalam mengakses dan mengisi formulir secara digital. Melalui pemindaian kode QR pada formulir, warga dapat langsung mengisi dan mengajukan permohonan surat tanpa harus mengisi formulir secara manual, sehingga semakin mempercepat dan menyederhanakan proses administratif di desa.

Alur pelayanan di Desa Prayungan dimulai dengan langkah awal bagi warga yang belum memiliki PIN. Warga terlebih dahulu datang ke operator desa untuk mengajukan pembuatan PIN, yang diperlukan agar mereka dapat masuk ke dalam aplikasi layanan mandiri desa. PIN ini berfungsi sebagai akses masuk ke sistem layanan mandiri, sehingga setiap warga dapat menggunakan secara pribadi dan aman. Setelah mendapatkan PIN, warga dapat masuk ke aplikasi layanan mandiri melalui *website* Sistem Informasi Desa (SID) Prayungan. Di dalam aplikasi ini, warga bisa memilih jenis surat atau dokumen administratif yang mereka butuhkan, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, atau surat lainnya. Selanjutnya, operator memastikan bahwa data yang diperlukan sudah lengkap dan akurat agar surat dapat diproses dengan cepat. Setelah surat selesai diproses, warga kemudian diarahkan untuk melakukan verifikasi akhir

kepada Sekretaris Desa (Sekdes). Pada tahap ini, Sekdes akan mengecek kembali keabsahan surat dan data terkait. Setelah verifikasi selesai, surat atau dokumen tersebut akan diteruskan untuk mendapatkan tanda tangan dari Kepala Desa sebagai pengesahan. Proses pelayanan ini dirancang untuk memudahkan warga dalam mengurus administrasi tanpa harus berlama-lama menunggu, serta memastikan setiap prosedur berjalan dengan lancar dan transparan.

Elemen *E-Government*

Dalam mengatasi berbagai fenomena yang muncul dalam penerapan e-government melalui aplikasi Ibuk-E di Desa Prayungan Kecamatan Sumberrejo, peneliti menggunakan elemen-elemen keberhasilan e-government yang dikemukakan oleh Indrajit. Tiga elemen utama yang berperan dalam kesuksesan ini adalah: (1) Elemen Dukungan (*Support Element*); (2) Elemen Kapasitas (*Capacity Element*); dan (3) Elemen Nilai (*Value Element*). Pembahasan lebih lanjut mengenai hasil dapat dilihat dalam penjelasan masing-masing elemen yang dijelaskan secara rinci di bawah ini.

1. Elemen *Support* (dukungan)

Dukungan merupakan elemen utama dalam pengembangan *e-government*, terutama ketika berbicara tentang *political will* yang berasal dari pejabat publik. *Political will* ini bukan sekadar pernyataan dukungan, tetapi harus diwujudkan dalam tindakan nyata, termasuk inisiatif yang berfokus pada pembangunan dan pengembangan sistem *e-government*. Hal ini sangat relevan dalam konteks penerapan Ibuk-E di Desa Prayungan, di mana peran pemimpin lokal menjadi faktor penting dalam menggerakkan berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan menjalankan sistem ini(Andriyus et al., 2023).

a. *Political Will* (kemauan politik)

Dukungan dalam penggunaan Ibuk-E dapat dilihat dari adanya kerja sama antara aparat desa prayungan sebagai pengelola aplikasi dengan Pemkab Bojonegoro dan Dinas Kominfo Bojonegoro. Penggunaan aplikasi tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya dukungan dari pemerintah sebagai pemimpin dan pengendali kebijakan. Sejalan dengan pandangan Hendri Mitzberg dalam Thoha (2007), seorang pemimpin memiliki peran untuk menjalin hubungan interpersonal dengan bawahan, melalui pelaksanaan fungsi-fungsi utamanya, yaitu memimpin, memotivasi, mengembangkan, dan mengendalikan (Laila & Habibi, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kaur TU Umum Desa Prayungan pada tanggal 24 Oktober 2024 terkait dukungan dalam menerapkan *e-government* sebagai berikut.

“dalam pengembangan *e-government* di tingkat desa, pemerintah daerah telah menunjukkan dukungan melalui bimbingan teknis berkala yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Dukungan ini terlihat jelas saat persiapan lomba desa, di mana dilakukan secara rutin yakni dua kali dalam sebulan, hadir untuk membimbing desa dalam pengelolaan aplikasi”

Dukungan lain yang diberikan yaitu dengan pengembangan sumber daya manusia terkait pengembangan aplikasi desa. Dari hasil wawancara disampaikan bahwa :

“Pemerintah daerah juga memberikan panduan terkait pemanfaatan teknologi melalui bimbingan yang mencakup pelatihan tentang pengelolaan teknologi digital. Dalam pelatihan ini, para perangkat desa dilatih dalam berbagai keterampilan, termasuk cara mengelola dan sistem informasi desa seperti Ibuk-E.

Pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan oleh Dinas Kominfo untuk kegiatan lomba Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini menggambarkan usaha desa dengan dukungan pemerintah untuk meningkatkan kemampuan digital perangkat desa melalui pelatihan intensif.

Meskipun aplikasi Ibuk-E bukan sarana utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, tetapi pemerintah desa memberi dukungan secara penuh dalam

pengembangannya. Dukungan tersebut ditunjukkan salah satunya dengan adanya pelatihan pembekalan perangkat desa yang merangkap operator SID. Sebagai upaya menciptakan dan menjamin kelancaran dalam pelayanan informasi publik dan dokumentasi, maka disusun pedoman pengelolaan informasi publik dan dokumentasi di lingkungan Pemerintahan Desa Prayungan. Oleh karena itu, setelah bimbingan pelatihan dibentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Desa) sesuai Keputusan Kepala Desa Prayungan No. 28 Tahun 2019 tanggal 12 September 2019. Pembentukan PPID ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini dilakukan dalam rangka memwujudkan tata kelola pemerintahan di lingkungan Pemerintah Desa Prayungan yang baik melalui transparansi informasi publik dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dukungan pemerintah daerah dan inisiatif internal desa dalam mengembangkan dan mengelola website desa menunjukkan komitmen kuat terhadap implementasi e-government di tingkat lokal. Melalui bimbingan teknis dari pemerintah kabupaten serta kerja sama dengan pihak yang terlibat, desa mampu membangun fondasi yang kokoh untuk mengoptimalkan teknologi dalam pelayanan publik (Inna et al., 2024). Meskipun beberapa kendala teknis masih dihadapi, kesigapan tim PPID desa dalam menangani masalah tersebut menunjukkan kapasitas yang memadai dalam pengelolaan aplikasi. Dengan infrastruktur internet yang semakin ditingkatkan dan kompetensi perangkat desa yang terus berkembang, diharapkan dapat semakin berfungsi optimal sebagai sarana informasi, komunikasi, dan pelayanan yang efektif bagi masyarakat. Dukungan ini menciptakan ekosistem yang mendukung keberlanjutan program e-government di tingkat desa.

Implementasi aplikasi Ibuk-E dari aspek *political will* telah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuan pengembangan e-government. Komitmen dan keseriusan pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital dalam pelayanan publik tercermin dari berbagai langkah yang diambil, salah satunya adalah pelaksanaan pelatihan yang melibatkan sejumlah aparatur desa. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan para aparatur desa dalam mengoperasikan aplikasi Ibuk-E, sehingga mereka dapat memanfaatkan teknologi ini secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) juga menjadi salah satu langkah penting. PPID ini memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan memastikan penggunaan aplikasi Ibuk-E berjalan dengan lancar, serta menjamin bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh warga desa. Dengan adanya kedua upaya ini, diharapkan implementasi aplikasi Ibuk-E dapat berjalan efektif dan mendukung tercapainya tujuan e-government, yaitu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di tingkat desa.

b. Kontinuitas

Aplikasi Ibuk-E hingga saat ini terus mengalami pengembangan secara bertahap dan berkesinambungan, sejalan dengan kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi. Proses pengembangan ini mencerminkan upaya pemerintah untuk memastikan bahwa implementasi sistem informasi di tingkat desa dapat berlangsung secara optimal dan adaptif terhadap perubahan (Laila & Habibi, 2023). Berdasarkan kajian dan penelitian yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2006), penerapan konsep *e-government* harus dilakukan secara menyeluruh, merata, dan dengan kontinuitas agar dapat mendukung tercapainya keberhasilan dalam implementasi teknologi informasi di suatu daerah. Penerapan prinsip-prinsip ini tercermin dalam langkah-langkah strategis yang diambil oleh pemerintah, salah satunya adalah melalui rencana pengalihan dari aplikasi Ibuk-E ke sistem yang lebih canggih, yaitu aplikasi Panah Srikandi. Pengalihan ini diharapkan dapat memperkuat infrastruktur *e-government*

di tingkat desa dengan menyediakan fitur-fitur yang lebih lengkap dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, pengembangan aplikasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, tetapi juga untuk memastikan keberlanjutan (sustainability) dan adaptasi sistem terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.

2. Elemen *Capacity* (kapasitas)

Kemampuan merupakan sumber daya penting yang diperlukan untuk pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang dirancang dapat terwujud. Elemen kapasitas (*capacity*) dalam pengelolaan *e-government* di tingkat desa mencakup kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kemampuan teknis dalam menjalankan operasional dan alokasi anggaran desa untuk pengembangan SID. Selain itu, juga perlu adanya ketersediaan dana yang memadai untuk menjalankan berbagai inisiatif *e-government*. Tanpa dukungan dana yang memadai, pengembangan infrastruktur digital dan layanan berbasis teknologi akan terhambat, sehingga mengganggu efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.(Puji Lestari et al., 2022). Kapasitas ini menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan publik yang berbasis teknologi, khususnya dalam memberikan akses informasi dan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Desa yang berdaya dalam aspek kapasitas akan lebih siap menghadapi tantangan teknis, merespon kebutuhan masyarakat, serta mengoptimalkan sumber daya yang ada.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten sangat penting dalam pengelolaan aplikasi, karena keberhasilan implementasi *e-government* di tingkat desa sangat bergantung pada kemampuan SDM dalam mengelola dan memaksimalkan fungsionalitas aplikasi. Keberadaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang memadai sangatlah penting untuk mendukung pengoptimalan penggunaan aplikasi, karena hal tersebut akan menentukan tingkat keberhasilan dalam pemanfaatannya (Musthofa et al., 2024)

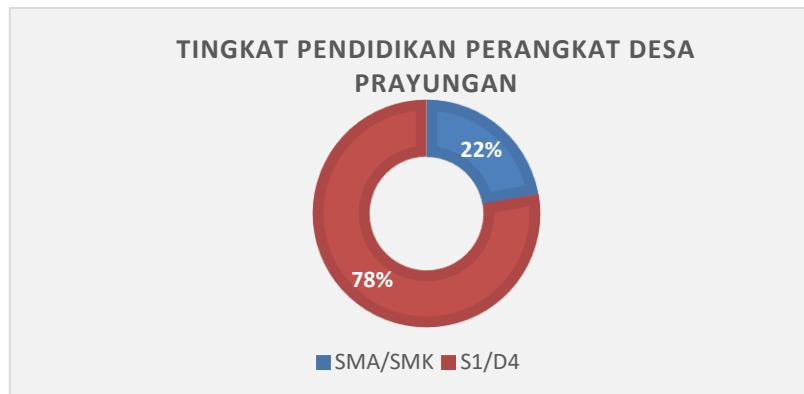
Berdasarkan wawancara dari Kaur TU Umum Desa Prayungan pada tanggal 24 oktober 2024 mengenai Sumber Daya Manusia yang terdapat dalam pemberian pelayanan online *e-government* sebagai berikut :

“ Pengelolaan ini diatur oleh tim khusus yang terdiri dari perangkat desa, yakni tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Mereka bertugas mengelola dan memastikan keberlanjutan operasional desa. Meski desa memiliki sumber daya manusia yang cukup kompeten, dengan sebagian besar staf berpendidikan minimal S1, tim ini kadang menghadapi kendala teknis, terutama ketika server mengalami gangguan. Dalam situasi seperti ini, tim segera menghubungi penyedia layanan untuk mengatasi masalah tersebut.”

Temuan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa desa prayungan memiliki sumber daya manusia yang cukup kompeten. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat Pendidikan dari aparatur desa.

Berikut ini tingkat Pendidikan desa prayungan yang digambarkan dalam diagram lingkaran.

Gambar 1. Grafik Persentase Tingkat Pendidikan Desa Prayungan



Sumber : Website Resmi Desa Prayungan. Data diolah. (2024)

Sumber daya perangkat desa prayungan mayoritas memiliki gelar sarjana Strata 1 dengan persentase sebesar 78% dan selebihnya berpendidikan SMA/SMK sebesar 22%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di desa prayungan didukung oleh tenaga pemerintahan yang memiliki kompetensi dan kualifikasi pendidikan yang tinggi. Keberadaan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tinggi ini memberikan kemudahan dalam pemahaman dan keterampilan yang cukup dalam menghadapi tantangan implementasi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan daerah (Malik, 2024).

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tenaga kerja yang terdidik dan terampil merupakan aset penting dalam mempercepat transformasi digital di pemerintahan desa. Keberhasilan penerapan *e-government* di Desa Prayungan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada, karena mereka menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan program-program berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Tingkat pendidikan ini memberikan keuntungan besar dalam hal pemahaman dan penguasaan teknologi, yang sangat diperlukan dalam menghadapi tantangan implementasi sistem informasi berbasis digital di tingkat desa. Keberadaan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang memadai tidak hanya mempermudah proses adaptasi terhadap teknologi, tetapi juga meningkatkan kapasitas mereka dalam mengelola dan memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi untuk memperbaiki proses administrasi dan pelayanan publik. Oleh karena itu, dukungan dari tenaga kerja yang berkualitas dan terlatih menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi *e-government* di Desa Prayungan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan transparan.

b. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan *e-government* di pemerintahan. Dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan informasi yang akurat, Desa Prayungan perlu memastikan ketersediaan infrastruktur yang memadai untuk mewujudkan *e-government* yang terintegrasi dan berkinerja optimal.(Nur, 2014)

Pemerintah Desa Prayungan dinilai memiliki infrastruktur teknologi informasi yang cukup memadai. Hal ini ditunjukkan oleh tersedianya komputer yang terhubung dengan jaringan lokal dan internet, serta perangkat pendukung seperti printer dan scanner, yang berfungsi mendukung pelaksanaan tugas di seluruh PPID. Berdasarkan hasil kunjungan dan pengamatan lapangan, telah tersedia jaringan komputer lokal (LAN), jaringan intranet, serta internet yang memungkinkan

integrasi *e-government* dengan kemampuan berbagi data dan informasi. Demikian juga seperti yang disampaikan oleh narasumber dari wawancara yaitu sebagai berikut :

“ Desa juga telah meningkatkan kapasitas infrastruktur teknologi untuk mendukung kapasitas teknologi. Kecepatan jaringan internet, misalnya, sudah ditingkatkan dari 10 Mbps menjadi 50 Mbps untuk memperlancar akses dan operasional situs. Selain itu, akses internet bagi masyarakat juga cukup memadai, karena desa berada dekat dengan tower sehingga sinyal dapat dijangkau dengan lancar.”

Keberadaan perangkat komputer, jaringan, dan alat pendukung lainnya ini mengindikasikan bahwa infrastruktur teknologi di Desa Prayungan telah memenuhi standar untuk *penerapan e-government*. Dengan infrastruktur yang tersedia, proses administrasi desa dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel, mendukung layanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

c. Alokasi Anggaran

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan data tentang anggaran belanja desa dari tahun 2019 sampai 2024 sebagaimana tergambar dalam grafik berikut.

Gambar 2. Grafik Anggaran Belanja dan Pembiayaan Desa Prayungan



Sumber : APBDesa Prayungan. Data diolah. (2024)

Grafik diatas menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam anggaran belanja barang dan jasa pada tahun 2019 sampai dengan 2024. Peningkatan ini secara konseptual sejalan dengan periode pengembangan inovasi aplikasi Ibuk-E oleh pemerintah Desa Prayungan. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi aplikasi Ibuk-E dalam pelayanan kependudukan di Desa Prayungan telah memberikan dampak positif terhadap kapasitas anggaran. Peningkatan anggaran tersebut jelas mencerminkan komitmen yang teguh dari pemerintah dalam memperkuat infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program-program *e-government* seperti Aplikasi Ibuk-E.

Dengan demikian, temuan penelitian berupa peningkatan anggaran ini dapat dianggap sebagai bukti nyata dari keseriusan dan efektivitas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan demikian, anggaran yang meningkat menjadi indikasi kuat bahwa pemerintah setempat memberikan prioritas yang cukup untuk memperkuat kapasitas dan mendukung keberhasilan implementasi inovasi teknologi ini dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat.

3. Elemen *Value* (nilai)

Value atau nilai merupakan manfaat yang diperoleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebagai penerima *e-government* serta yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk mencapai hal ini, pemerintah perlu melakukan analisis

kebutuhan yang mendalam, serta melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan agar setiap inisiatif yang diambil benar-benar relevan dan memberikan dampak positif (Pasal et al., n.d.)

Dalam konteks *e-government*, nilai tidak hanya diukur dari efisiensi penyampaian layanan, tetapi juga melibatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Penerapan *e-government* harus mengutamakan kebutuhan masyarakat serta memberikan layanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses, serta menciptakan lingkungan yang lebih baik dan mendukung pembangunan berkelanjutan di desa dan daerah lainnya.

- a) Manfaat yang diperoleh pemerintah dalam penerapan *e-government*. Berdasarkan wawancara dengan Kaur TU Umum pada tanggal 24 oktober 2024 sebagai berikut :

“ Sebelum adanya aplikasi, layanan administrasi seringkali memakan waktu lama dan menimbulkan antrian yang panjang. Saat ini, proses permohonan surat dan administrasi lainnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit, menjadikan pelayanan jauh lebih efisien.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi memberikan berbagai manfaat bagi pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui aplikasi, pemerintah desa dapat menyampaikan informasi penting seperti program kerja, agenda kegiatan, pengumuman, dan layanan administrasi secara cepat dan transparan. Masyarakat pun dapat mengakses informasi ini kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa, yang membuat pelayanan menjadi lebih efisien dalam hal waktu dan dana serta meminimalkan hambatan birokrasi. Dengan demikian, *e-government* membantu pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, praktis, dan mudah diakses bagi seluruh masyarakat.

- b) Manfaat yang diperoleh masyarakat dalam penerapan *e-government*

E-government memberikan manfaat besar bagi masyarakat desa dalam hal pelayanan, terutama dalam kemudahan akses informasi dan layanan publik. Ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya. Selain itu, aplikasi memperkuat keterhubungan antara pemerintah desa dan masyarakat serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan transparan.

Adapun wawancara saya dengan masyarakat pada tanggal 3 Desember 2024 terkait manfaat yang dirasakan sebagai penerima layanan.

“ dulu ketika saya ingin mengurus PIP anak saya. Saya menggunakan layanan untuk mengurus surat pengantar dari desa. Disitu saya merasakan manfaatnya karena saya pikir itu membuat pelayanan menjadi mudah dan mempersingkat waktu. Saya tidak perlu menunggu lama ke kantor desa. Cukup membuka dari rumah dan memasukkan data yang diperlukan hanya dalam lima menit. ”

Berdasarkan keterangan dari narasumber warga desa dapat diketahui bahwa *e government* memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak mengurus surat tanpa datang langsung kekantor desa dan menunggu lama. Masyarakat umumnya menyertuji bahwa penerapan *e-government* memberikan manfaat signifikan, baik bagi warga sebagai pengguna layanan maupun bagi desa sebagai penyedia layanan. Namun, tantangan muncul dari sebagian warga yang kurang mengetahui dengan teknologi dan masih terbiasa mengurus administrasi secara langsung di kantor desa. Untuk itu, pihak desa perlu mengambil langkah strategis untuk mengatasi hambatan ini dan memastikan layanan tetap dapat diakses oleh semua kalangan.

Kendala yang menjadi penghambat penerapan *e-government* di Desa Prayungan Kecamatan Sumberejo

Meskipun aplikasi Ibuk-E memberikan manfaat dalam pelayanan desa, tetapi memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Terdapat dua faktor yang menyebabkan aplikasi Ibuk-E tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

1) Faktor Internal

Tingkat pendidikan tenaga pemerintahan desa yang kurang didukung kompetensi dalam mengoperasikan teknologi untuk memberikan pelayanan masyarakat melalui aplikasi Ibuk-E menjadi salah satu kendala. Kurangnya kompetensi teknis dalam mengelola aplikasi tersebut menyebabkan petugas desa ragu dalam menggunakan dengan efektif. Hal ini mengakibatkan layanan yang seharusnya cepat dan efisien justru menjadi lambat dan berpotensi membingungkan dalam mengopersasikan aplikasi. Pengimplementasian dalam penggunaan aplikasi yang kurang dapat mengurangi optimalisasi aplikasi Ibuk-E untuk pelayanan desa sehingga belum bisa sepenuhnya tercapai.

2) Faktor Ekternal

Banyak warga yang enggan dan belum terbiasa menggunakan teknologi digital, seperti komputer atau smartphone, untuk keperluan administrasi. Mereka lebih nyaman dengan metode tatap muka karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam mengakses layanan online.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan warga desa Prayungan pada tanggal 15 November 2024 yaitu sebagai berikut.

“biasanya mengurus surat pengantar terkadang masih langsung kekantor desa. Saya lebih memilih untuk mengurus disana karena lebih mudah. Dan saya memang tidak tahu jika ada aplikasi yang digunakan untuk surat menyurat. Apalagi warga yang usia tua yang masih kesulitan teknologi “

Selain itu, kurangnya sosialisasi teknis penggunaan aplikasi Ibuk-E juga menjadi menjadi faktor yang berpengaruh sangat signifikan dalam implementasi *e-government* di desa prayungan. Kenyataanya tidak dilakukan sosialisasi secara langsung oleh pemerintah desa prayungan terkait adanya aplikasi Ibuk-E. hal itu menyebabkan warga tidak mengetahui adanya aplikasi itu dan tidak pernah menggunakan ketika akan mengurus surat menyurat. Hal ini sesuai dengan pernyataan warga desa prayungan.

“sejauh ini memang belum dilakukan sosialisasi terkait aplikasi ini jadi wajar saja masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi ini. Banyak warga yang masih memilih datang langsung kekantor desa. Jika memang ada aplikasi seperti itu, mungkin perlu lebih banyak sosialisasi agar masyarakat lebih paham dan bisa memanfaatkannya dengan maksimal.”

Kondisi ini membuat banyak warga tetap memilih datang langsung ke kantor desa untuk mengurus keperluan administrasi, seperti pembuatan surat pengantar dan dokumen lainnya. Kebiasaan ini didukung oleh anggapan bahwa proses manual di kantor desa lebih mudah diakses, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Tanpa adanya sosialisasi yang tepat dan berkesinambungan, manfaat dari aplikasi ini tidak akan dapat dirasakan secara maksimal. Selain itu adanya keterbatasan teknis yaitu belum bisa dijalankan melalui aplikasi yang di instal hal ini disebabkan karena pada saat ini Ibuk-e masih tahap dalam pembaharuan dan perbaikan data oleh kominfo.

4. KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi Ibuk-E dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari analisis yang menggunakan indikator keberhasilan implementasi *e-government* menurut Harvard JFK School of Government, yang menunjukkan hasil positif dalam beberapa aspek.

- a. *Support* (dukungan) terhadap penggunaan aplikasi Ibuk-E di Desa Prayungan sudah dikatakan terpenuhi, tetapi masih kurang optimal. Dukungan tersebut terlihat dari Pemerintah Desa yang menjamin secara administratif terhadap implementasi aplikasi Ibuk-E, penyediaan infrastruktur

teknologi, dan pelaksanaan pelatihan untuk aparat desa. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga masih banyak warga yang belum mengetahui atau memanfaatkan aplikasi Ibuk-E. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan telah ada, masih diperlukan upaya lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.

- b. *Capacity* (kapasitas) penggunaan aplikasi ibuk-e di Desa Prayungan sudah cukup baik. Tenaga kerja yang terlatih dan infrastruktur teknologi yang memadai di Desa Prayungan mendukung penerapan aplikasi Ibuk-E. Akses internet dan perangkat yang tersedia memungkinkan aplikasi berfungsi dengan baik. Anggaran yang dialokasikan melalui APBDes juga cukup untuk mendukung pelatihan, pemeliharaan, dan peningkatan infrastruktur, memastikan kelancaran implementasi aplikasi.
- c. *Value* (nilai) dari penerapan aplikasi Ibuk-E di Desa Prayungan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi untuk mempermudah pengurusan administrasi, memberikan akses informasi yang lebih cepat, dan meningkatkan transparansi, banyak warga yang belum sepenuhnya mengadopsinya, tapi kenyataannya belum dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini memberikan manfaat bagi pemerintah desa, implementasinya masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih maksimal kepada masyarakat.

Terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam penerapan aplikasi Ibuk-E di Desa Prayungan. Salah satunya adalah keterbatasan kompetensi teknis di kalangan tenaga pemerintahan desa dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, yang menghambat efektivitas pelayanan. Banyak petugas desa yang ragu dalam menggunakan aplikasi dengan optimal, sehingga proses pelayanan yang seharusnya efisien malah menjadi lambat dan membingungkan. Selain itu, masih banyak warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, seperti komputer atau *smartphone*, untuk urusan administrasi. Mereka lebih nyaman dengan datang langsung kekantor desa, karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam mengakses layanan online. Kurangnya sosialisasi teknis terkait penggunaan aplikasi Ibuk-E juga menjadi faktor penghambat utama. Pemerintah Desa Prayungan belum melakukan sosialisasi secara langsung mengenai aplikasi ini, yang menyebabkan banyak warga tidak mengetahui atau belum memanfaatkan aplikasi tersebut untuk pengurusan surat menyurat. Berdasarkan hal ini, perlu adanya sosialisasi yang lebih menyeluruh dari pemerintah desa untuk memastikan warga memahami dan dapat mengakses layanan *e-government* secara maksimal.

5. SARAN

1. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM)

Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan rutin bagi aparat desa untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan aplikasi Ibuk-E, sehingga dapat mengatasi kendala teknis dan menggunakan aplikasi secara optimal. Selain itu, merekrut tenaga ahli atau fasilitator teknologi informasi juga dapat membantu memberikan bimbingan yang lebih mendalam dan terfokus pada pengembangan aplikasi.

2. Sosialisasi kepada masyarakat secara masif dan efektif

Pemerintah desa dapat memanfaatkan berbagai media, seperti media sosial, baliho, dan pertemuan warga, untuk menyebarluaskan informasi tentang aplikasi Ibuk-E. Selain itu, menyediakan panduan sederhana, baik dalam bentuk cetak maupun video tutorial, dapat membantu masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi, khususnya bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi.

3. Pengembangan fitur aplikasi

Pengembangan fitur aplikasi juga perlu diprioritaskan agar Ibuk-E semakin mudah digunakan dan memberikan manfaat maksimal. Penambahan fitur interaktif, seperti dukungan langsung melalui chat, dapat membantu warga yang mengalami kesulitan teknis. Integrasi dengan layanan digital lain, seperti sistem pembayaran online atau pelaporan masalah desa, juga akan meningkatkan kegunaan aplikasi.

4. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi sangat penting untuk mengidentifikasi kendala teknis dan operasional. Pemerintah desa dapat mengumpulkan masukan dari warga pengguna sebagai bahan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi ‘Sitanjak Makin Mantap’ Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>
- [2] Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- [3] Hasan, W. S., Kumalasari, A., & Taufiq, A. (2022). Evaluasi Aplikasi (Si N'Duk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bojonegoro Di Masa Pandemi Covid-19. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 6(2), 44–50.
- [4] Inna, N. M., Mustari, N., & Muhiddin, A. (2024). *Implementasi E-Government dalam Pengembangan Tata Kelola Smart Village di Desa Rante Mario Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju*. 3(1), 38–52.
- [5] Kartika, I., Barmawi, F. H., & Yuningsih, N. (2024). VISA : Journal of Visions and Ideas Kepemimpinan Ideal di Era Milenial VISA : Journal of Visions and Ideas. *Visa*, 4(1), 104–113.
- [6] Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373 – 383. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- [7] Laila, D. N., & Habibi, M. M. (2023). Implementation of Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online) Digital Service Innovation in Jombang Regency. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 22(2), 165–179. <https://doi.org/10.35967/njip.v22i2.574>
- [8] Malik, I. (2024). *E-Government Icore : Meningkatkan Pelayanan Publik*. 12(1), 1–15.
- [9] Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>
- [10] 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. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/2/E011181322_skripsi_06-07-2022 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/2/E011181322_skripsi_06-07-2022 1-2.pdf)
- [11] Moha, D. S. & M. I. (2015). Ragam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- [12] Musthofa, A., Lukito, C., & Suhindarno, H. (2024). Optimalisasi Penggunaan Website Sistem Informasi Desa di Kecamatan Malo Kabupaten Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(2), 58–68. <https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.884>
- [13] Nur, E. (2014). Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 18(3), 123749.
- [14] Pasal, S. P., Nomor, U., & Hak, T. (n.d.). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN E-GOVERNMENT* Penulis : Cakti Indra Gunawan , SE ., MM ., Ph . D ISBN : 978-602-72602-3-8 Editor : Budi Candra Dharmawan , MSi Penyunting : Muhammad Buswari , SE ., MM Layout dan Cover : Muhammad Fakri M . S ., SE Cetakan Per.
- [15] Pebriyanto, D. Y., & Suprastiyo, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Sumberrejo Bojonegoro. *JIAN-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 27–32.
- [16] Pria, V. T. O., Junadi, & Huda, M. M. (2024). Dukungan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(2), 69–80. <https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.882>
- [17] Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- [18] Wahyudi, W., & Ismail, I. (2022). Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kejaksaan Tinggi Aceh. *CONSLIUM: Jurnal Adminitrasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 117–134. <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.30>.