

Pendampingan Penerapan E-government dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Tebing Tinggi Pemayung Batanghari Jambi

Nurfitri Martaliah, Sofyan Sahuri, Denada angelina, Yuda Hadi Pratam, Sindy Angraini, Anita Amalia, Dinda Salsa, Agustian Rosa Fejri, Nurul Ayu Wayuna, Rizqina Martina, Bunga Intan, Aldiansyah, Resti Sisilia, Ahmad Taufik Rahmansyah, Ocktaviani Wulandari, Andrian Ela Fitriani, Maysarah Febriyanti

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email Korespondensi: nmartaliah@uinjambi.ac.id

ABSTRAK

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pilihan pada masyarakat untuk mengakses informasi secara mudah guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, maupun partisipasi masyarakat sehingga dapat menjadi sarana check and balances kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Berdasarkan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, pemerintah mengeluarkan kebijakan, yakni Instruksi Presiden no.3 tahun 2003 atas kebijakan dan strategi nasional terhadap perkembangan e-government. Penerapan e-government pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan lembaga pemerintahan kepada warga masyarakat melalui sistem pelayanan online, dalam prosesnya penggunaan sistem online dapat menghemat biaya dan memangkas waktu, serta meminimalisir kemungkinan terjadinya praktik korupsi (Kementerian Sekretariat Negara RI 2016).

Kata kunci: E-government, tebing tinggi, desa, PKM

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah secara fundamental cara berbagai sektor beroperasi, termasuk sektor publik. Pemerintah di berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga desa, dituntut untuk adaptif terhadap perubahan ini guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu wujud konkret dari adaptasi ini adalah penerapan e-Government, yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. E-Government memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan terukur, serta meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan wewenang yang kerap terjadi dalam sistem birokrasi konvensional.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government telah menjadi landasan bagi upaya penerapan e-Government di Indonesia. Kebijakan ini menggarisbawahi pentingnya integrasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik. Implementasi e-Government tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan administrasi yang lebih mudah diakses, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas pengambilan keputusan melalui sistem informasi yang berbasis data. Dengan demikian, e-Government menjadi instrumen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang ditandai dengan keterbukaan, partisipasi, dan keadilan.

Meskipun demikian, implementasi e-Government di tingkat desa, khususnya di daerah-daerah terpencil seperti Desa Tebing Tinggi Pemayung, Kabupaten Batanghari, Jambi, masih menghadapi berbagai tantangan. Infrastruktur teknologi yang belum memadai, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurangnya dukungan dari pihak pemerintah desa menjadi kendala utama yang menghambat penerapan e-Government secara optimal. Padahal, Desa Tebing Tinggi Pemayung memiliki potensi besar untuk mengembangkan layanan publik berbasis teknologi yang dapat mempercepat akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, serta

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Tanpa adanya penerapan e-Government yang efektif, desa ini berisiko tertinggal dalam hal pembangunan dan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, program pendampingan ini dirancang untuk memberikan solusi konkret terhadap tantangan-tantangan tersebut dengan memperkenalkan konsep e-Government secara komprehensif kepada perangkat desa dan masyarakat Desa Tebing Tinggi Pelayung. Melalui pendekatan partisipatif dan edukatif, program ini bertujuan untuk membangun kapasitas lokal dalam mengelola sistem e-Government, sehingga desa ini dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya secara signifikan. Pendampingan ini juga diharapkan dapat menjadi model bagi desa-desa lain di Kabupaten Batanghari, yang menghadapi tantangan serupa dalam menerapkan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan mereka. Pada akhirnya, penerapan e-Government di Desa Tebing Tinggi Pelayung diharapkan dapat menciptakan pemerintahan desa yang lebih responsif, transparan, dan inklusif, sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang menjadi tujuan utama pembangunan desa di era digital ini.

Metode Kegiatan

Pendekatan kualitatif digunakan dalam program pengabdian masyarakat ini untuk memahami secara mendalam konteks lokal serta kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh Desa Tebing Tinggi dalam penerapan e-Government. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan perangkat desa, dan diskusi kelompok terfokus (focus group discussion) dengan perwakilan masyarakat. Selain itu, dilakukan analisis dokumen terhadap kebijakan dan regulasi yang relevan dengan pengembangan e-Government di tingkat desa.

Pendampingan difokuskan pada tiga pilar utama pengembangan e-Government, yaitu Government to Citizen (G2C), Government to Government (G2G), dan Government to Business (G2B). Pilar G2C bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik yang berbasis teknologi, seperti administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan. Pilar G2G diarahkan untuk memperkuat koordinasi antara pemerintah desa dan pemerintah kabupaten melalui sistem informasi yang terintegrasi. Sementara itu, pilar G2B berupaya untuk meningkatkan kolaborasi antara pemerintah desa dan pelaku usaha lokal, khususnya dalam pengelolaan sumber daya dan pengembangan ekonomi desa.

Pelaksanaan dan Hasil Kegiatan

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam beberapa tahap yang terstruktur dan sistematis. Tahap pertama adalah sosialisasi mengenai konsep dan manfaat e-Government kepada perangkat desa dan masyarakat. Sosialisasi ini melibatkan 24 peserta, termasuk perwakilan dari tujuh RT di Desa Tebing Tinggi Pelayung. Dalam kegiatan ini, dijelaskan bagaimana e-Government dapat menjadi solusi untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik.



Gambar 1. Photo kegiatan PKM

Tahap kedua adalah pelatihan teknis mengenai pengelolaan situs web desa, yang meliputi pembuatan konten, manajemen data, dan pengelolaan sistem keamanan informasi. Pelatihan ini dilakukan dengan metode pembelajaran berbasis praktik (learning by doing), di mana peserta diajarkan untuk mengelola situs web secara langsung. Tim pengabdian juga memberikan panduan teknis mengenai standar minimal informasi yang harus tersedia di situs web desa, seperti regulasi desa, laporan keuangan, dan informasi pelayanan publik.

Tahap ketiga adalah implementasi sistem e-Government di desa, yang dimulai dengan pengembangan situs web desa yang interaktif dan user-friendly. Dalam tahap ini, perangkat desa dilibatkan secara aktif dalam proses pengisian konten dan pengelolaan data, dengan dukungan teknis dari tim pengabdian. Selanjutnya, dilakukan evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas penerapan e-Government, termasuk tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital yang disediakan.



Gambar 2. Suasana kegiatan PKM

Hasil Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Desa Tebing Tinggi Pematang telah berhasil memberikan dampak positif yang signifikan dalam upaya penerapan e-Government di desa tersebut. Salah satu hasil paling menonjol adalah peningkatan kesadaran perangkat desa dan masyarakat mengenai pentingnya teknologi informasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sebelum program ini dilaksanakan, sebagian besar perangkat desa dan warga belum sepenuhnya memahami konsep e-Government dan manfaatnya. Melalui sosialisasi yang intensif dan pelatihan yang interaktif, terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman yang substansial, terutama dalam hal bagaimana e-Government dapat digunakan sebagai alat untuk mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses terhadap layanan pemerintah desa.

Dari sisi teknis, program ini berhasil memfasilitasi pengembangan situs web desa yang menjadi pusat informasi dan layanan digital bagi masyarakat Desa Tebing Tinggi Pematang. Situs web tersebut kini dilengkapi dengan berbagai fitur penting seperti akses ke peraturan desa, informasi layanan administrasi, serta saluran komunikasi interaktif antara masyarakat dan pemerintah desa. Hal ini memungkinkan warga untuk mengajukan keluhan, saran, dan pertanyaan secara langsung tanpa harus datang ke kantor desa. Selain itu, perangkat desa juga dilatih untuk mengelola dan memperbarui situs web secara mandiri, sehingga mereka dapat menjaga keberlanjutan informasi dan layanan yang tersedia. Meski masih dalam tahap awal, situs web ini telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di desa tersebut.

Lebih lanjut, program ini juga berhasil mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Partisipasi ini terlihat dari semakin banyaknya warga yang menggunakan layanan digital untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka. Dengan adanya platform yang lebih mudah diakses, warga menjadi lebih aktif dalam memberikan masukan terkait kebijakan dan program desa. Hal ini mencerminkan adanya perubahan budaya dari masyarakat yang sebelumnya pasif menjadi lebih proaktif dalam berinteraksi dengan pemerintah desa. Selain itu, keterlibatan masyarakat ini juga menunjukkan bahwa mereka mulai melihat manfaat nyata dari penerapan e-Government dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Namun demikian, pelaksanaan program ini juga mengungkap sejumlah tantangan yang masih perlu diatasi untuk mencapai penerapan e-Government yang optimal di Desa Tebing Tinggi Pematang. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet di desa tersebut, yang kadang kala menghambat akses

masyarakat terhadap situs web desa. Selain itu, masih ada sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital, sehingga mereka memerlukan pendampingan lebih lanjut untuk dapat memanfaatkan layanan e-Government secara maksimal. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya lanjutan, baik dalam bentuk peningkatan infrastruktur maupun edukasi berkelanjutan, untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari e-Government.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini telah memberikan fondasi yang kuat bagi penerapan e-Government di Desa Tebing Tinggi Pemayung. Meski masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, hasil-hasil awal dari program ini menunjukkan bahwa e-Government memiliki potensi besar untuk mengubah wajah pelayanan publik di desa tersebut. Dengan dukungan berkelanjutan dari pemerintah kabupaten dan partisipasi aktif masyarakat, Desa Tebing Tinggi Pemayung dapat terus mengembangkan sistem e-Government-nya untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan inklusif. Hasil ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek dalam peningkatan pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian visi jangka panjang untuk mewujudkan good governance di tingkat desa.

Kesimpulan

Penerapan e-Government di Desa Tebing Tinggi Pemayung menunjukkan hasil yang positif meskipun masih berada pada tahap awal. Program pendampingan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan kapasitas perangkat desa dalam mengelola sistem e-Government, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Ke depan, keberhasilan program ini sangat bergantung pada keberlanjutan dukungan teknis, peningkatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat desa. Dengan demikian, diharapkan Desa Tebing Tinggi dapat menjadi model bagi desa-desa lain dalam penerapan e-Government untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Komunikasi dan Informasi (2003), “Kebijakan dan Pengembangan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Inpres No. 3 tahun 2003): Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Lembaga versi 1.0”.
- Pemerintah Republik Indonesia, Presiden Republik Indonesia. 2003. “Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Indonesia”.
- Andrianto, Nico. 2015. Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government. Malang: Banyu Media Publishing.
- Anggono, Bambang Dwi, (2013), “Urusan Project e-Government Kolaborasi Pengembangan e-Government Nasional dalam Perspektif Otonomi Daerah”, Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, 3-4 Mei 2013, Institut Teknologi Bandung.
- Djumadal, J. Surat, (2013), “Penerapan e-Government dan Berbagai Kendala di Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”, Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, 3-4 Mei 2013, Institut Teknologi Bandung.
- Dwiyanto, Agus. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Furuholt, Bjorn; dan Wahid, Fathul. (2014). “E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: The Case of Sragen”. Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Science, 2014. IEEE. 1530-1605/14.
- Gulati, Girish J.; “Jeff”; Yates, David J.; dan Williams, Christine B. (2015). “Understanding the Impact of Political Structure, Governance and Public Policy on E-government”. Massachusetts: Bentley University. 45th Hawaii International Conference on System Sciences. DOI 10.1109/HICSS.2015.617. IEEE. 978-0-7695-4525-7/15.
- Hutter, Michael. 2016. “Efficiency, Viability, and the New Rules of the Internet” dalam European Journal of Law and Economics. Netherlands: Kluwer Academic Publisher.