

# ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KARAWANG KULON

Gina Laelita Sukma<sup>1</sup>, Guruh Ramdhan Hasbillah Syam<sup>2</sup>, Dewi Noor Azijah<sup>3</sup>

Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [2110631180077@student.unsika.ac.id](mailto:2110631180077@student.unsika.ac.id) , [2110631180076@student.unsika.ac.id](mailto:2110631180076@student.unsika.ac.id) dan [dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id](mailto:dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id)

## ARTICLE INFO

Article history:

Received : 5 – Juni - 2023

Received in revised form : 5 – Desember - 2023

Accepted : 21 – Februari - 2024

Available online : 1 – Maret - 2024

## ABSTRACT

*Today's technology has penetrated everywhere, even today humans cannot live without technology. For example, information technology is needed by the community in communicating, for example. Not inferior to other fields, the government also uses technology in work and service systems called e-government. The concept of e-government adheres to the concept of e-governance, the aspects that exist in this governance are reflected in e-government. This study uses a qualitative descriptive type with data analysis by Miles and Huberman. This research was conducted in the Village of Karawang Kulon. Based on the results of e-government research, Karawang Kulon Village has not used e-government at all. manuals. So that the Karawang Kulon Village has not been able to prepare e-government because there has been no order from West Karawang District.*

**Keywords:** e-government, public service, development

## 1. PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan jendela dunia yang dimana manusia di seluruh dunia ini dapat berinteraksi bertukar informasi satu sama lain. Dengan adanya globalisasi ini mengakibatkan teknologi semakin maju. Ini juga berdampak pada sektor pemerintahan dimana dengan berkembangnya teknologi informasi membuat pola pikir masyarakat berubah terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintahan

Mayarakat modern menjadi faktor yang berpengaruh dalam kemajuan teknologi dan globalisasi, mayrakat modern juga jadi lebih menuntut lebih terhadap pemerintahan mengenai pelayanan publik yang disediakan, dan mendorong pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dan melaksanakan prinsip-prinsip good government.

Dalam pelayanan publik good governane, pemerintah diharuskan untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers dalam Anwar (2003, h.111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era digitalisasi adalah adanya penggunaan komputerisasi.

E-government sebagai konsep pelayanan memiliki empat tahapan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pematapan; dan keempat, pemanfaatan (INPRES no 3 tahun 2003). Agar e-governemnt dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan pemerintah yang efektif serta efisien,

mebutuhkan tiga elemen, elemen tersebut adalah pertama support, capacity, dan value (Indarjit, 2004, h.15). Ditambah dengan elemen willingness dan local culture (Moon, 2008, h.168).

Dari hasil wawancara Kelurahan Karawang Kulon belum sama sekali menerapkan *e-government*, masih menerapkan sistem konvensional. Dalam segi administrasi pun Desa Karawang Kulon masih menggunakan sistem konvensional, yaitu dengan melakukan pencatatan administrasi desa. Tentu saja hal ini bisa saja menyulitkan masyarakat Karawang Kulon dalam mengakses informasi desa.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Di zaman modern seperti saat ini dan teknologi yang semakin canggih membuat setiap elemenn kehidupan manusia menggunakan teknologi, termasuk teknologi informasi. Teknologi informasi adalah secara sederhananya adalah penggunaan teknologi dalam mengolah dan memproses data.

Teknologi informasi bukan hanya digunakan di bidang sains saja tetapi juga digunakan di bidang pemerintahan seperti di ruang lingkup pemerintahan desa. Zaman sudah semakin maju, dengan adanya teknologi seperti sekarang ini, pemerintah desa juga harus ikut menggunakan teknologi agar dapat memudahkan masyarakatnya dalam mendapatkan pelayanan.

Desa sudah harus memasuki konsep desa digital di zaman berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Secara sederhana desa digital merupakan suatu program dimana desa sebagai wilayah pembangunan yang memberdayakan masyarakat dengan sarana teknologi informasi yang memadai (Wijaya et al., 2019). Dengan adanya konsep desa digital melalui sistem informasi dan komunikasi desa diharapkan dapat mempermudah komunikasi dalam suatu desa anatar aparatur desa dengan masyarakatnya.

*E-government* atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan landasan indikator dari Buku Richardus Eko Indrajit. Dalam buku tersebut menegaskan "suksesnya pengembangan *e-government* bergantung pada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses" (indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Elemen-elemen sukses tersebut merupakan hasil kajian dari riset oleh *Harvard JFK School of governemnt* meliputi *support, value and capacity*.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif secara umum merupakan menggambarkan atau menjelaskan suatu keadaan atau objek dengan kata-kata. Peneliti juga menggunakan model analisis seperti Miles dan Huberman (1984) yang mengemukakan bahwa analisis dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh.

Peneliti dalam memperoleh data merupakan upaya pokok yang dilakukan dalam menunjang penelitian yang dilakukan. Peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Karawang Kulon dengan mewawancarai langsung dari pihak kelurahannya, yaitu Bapak Nafis Niek Bowo, S.E yang merupakan sekretaris desa. Dilihat dalam bagaimana memperoleh data, ada tiga teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara dan studi literatur. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yakni pengumpulan data, Reduksi Data, Data Display dan Menarik Kesimpulan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Digitalisasi merupakan suatu proses pengalihan alat informasi menuju ke digital. Secara global digitalisasi ialah proses transformasi bentuk tercetak ke dalam bentuk elektronik dengan melalui proses pemindaian yang mempunyai tujuan untuk menciptakan halaman elektronik yang sesuai dengan

penyimpanan, temu kembali dan transmisi komputer. dalam hal ini digitalisasi memiliki arti proses transformasi data ke dalam bentuk digital yang bisa diproses melalui komputer.

Di zaman yang sangat maju ini akses pada teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena untuk membangun ekonomi, sosial, budaya dan pendidikan agar menjadi lebih maju. Pada tahun 2020 kemarin dengan adanya kasus covid-19 yang menyebabkan satu dunia termasuk indonesia mengharuskan warganya untuk membatasi segala aktifitas di luar rumah membuat teknologi semakin menjadi kuat dan tidak bisa terlepas dari genggaman manusia, sehingga teknologi menjadi sebuah kebutuhan sekaligus solusi dalam menangani kasus covid-19 bagi pemerintah maupun masyarakatnya sendiri. Dampak dari teknologi juga memberikan efek kombinatorial dimana efek tersebut mempercepat kemajuan diberbagai bidang kehidupan masyarakat baik di bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, dan pendidikan.

Di indonesia sendiri untuk dalam perkembangan teknologi dan informasi atau revolusi industri 4.0 pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan tujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. selain itu pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan e- Government melalui Instruksi Presiden No 23 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government Indonesia. Pengembangan E-Government ini sudah menjadi salah satu upaya pemerintah indonesia untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang dapat terbuka, bersih dan akuntabel dengan tetap memanfaatkan teknologi informasi. E-Government telah menjadi mekanisme baru antara masyarakat dan pemerintah dalam menjalin interaksi, sehingga pemanfaatan teknologi informasi ini harus terus diperbaiki terutama dalam pelayanan masyarakatnya. Peningkatan pelayanan publik juga harus mendapat atensi dari pemerintah karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial yang dimiliki oleh masyarakat. Dalam proses perubahan pelayanan publik dari manual menjadi digitalisasi akan berpengaruh sangat besar dalam kinerja suatu individu maupun organisasi, Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah.

Desa digital menjadi salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk meminimalisir adanya kesenjangan informasi khususnya di wilayah pedesaan, sehingga semua masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah berkembang ini. Dalam suatu instansi pemerintahan baik itu di wilayah desa atau kecamatan pelayan publik berbasis digital ini sangatlah penting karena fungsi dari digitalisasi sendiri tidak lain ialah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dalam banyak hal antara lain efisiensi dan optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana, serta untuk meningkatkan resolusi gambar dan file yang lebih stabil. Tetapi dalam penelitian ini kami mencoba meneliti di Desa Karawang Kulon Kabupaten Karawang tetapi hasilnya desa ini masih belum digitalisasi dan masih menggunakan sistem manual, terhambatnya desa karawang kulon dalam digitalisasi dikarenakan desa karawang kulon ini menyesuaikan dari atas yaitu kecamatannya, jadi jika kecamatan sudah digitalisasi maka desa desa yang dibawah juga pelayanan publiknya akan digitalisasi begitu pula sebaliknya “disini masih manual belum digitalisasi dikarenakan kami selaku pihak desa mengikuti atasnya saja (kecamatan)” ujar pak nafis niek bowo, S.E tetapi sarana dan prasarana di desa karawang kulon ini sudah memadai tetapi desa ini tetap mengikuti atasnya sehingga desa karawang kulon belum bisa menyiapkan apa-apa untuk digitalisasi dalam pelayanan publik ini.

#### **4.1 Pembahasan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator elemen sukses *e-government* dari Eko Indrajit, yaitu elemen sukses *e-government* bergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Dukungan (*Value*)

---

*Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Digital Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Karawang Kulon (Gina Laelita Sukma)*

Pada indikator pertama ini benar-benar harus dimiliki oleh pemerintah sebagai penyedia layanan, karena dukungan atau keinginan dari pemerintah sendiri (intent) ini merupakan yang paling krusial, hal ini karena jika sudah mendapat dukungan tentu saja penerapan *e-government* akan berjalan semestinya.

Data yang penulis temukan di lapangan menunjukkan jika Desa Karawang Kulon belum menjadi desa digitalisasi. Menurut Bapak Nafies hal ini disebabkan karena dari kecamatannya belum ada perintah untuk penerapan konsep digitalisasi tersebut. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan jika Desa Karawang Kulon belum mendapat dukungan dari pimpinan (Kecamatannya).

## 2. Kemampuan (*capacity*)

Indikator kedua ini merupakan kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah sebagai penyedia layanan dalam mewujudkan dan mengimplementasikan konsep desa digitalisasi.

Menurut peneliti berdasarkan temuan di lapangan, Desa Karawang Kulon ini sudah cukup memiliki kemampuan dalam menerapkan konsep desa digitalisasi. Hal ini terlihat dari adanya penggunaan komputer-komputer yang ada, namun memang yang terlihat masih sedikit. Serta untuk aparatur pemerintah desanya sebagai sumber daya manusianya juga sudah cukup memumpuni, karena di Desa Karawang Kulon juga dalam mengolah data sudah menggunakan komputer, itu artinya aparatur yang ada di Desa tersebut sudah bisa mengoperasikan komputer. Namun tetap saja dalam hal SDM dan infrastruktur masih harus ditingkatkan kembali untuk dapat merealisasikan konsep desa digitalisasi di Desa Karawang Kulon.

## 3. Nilai (*Value*)

Dalam indikator ketiga merupakan manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan yaitu masyarakat. Tentu saja jika indikator yang pertama dan kedua sudah baik maka implementasi dari desa digital juga akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luar. Dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan akan merasa terbantu dan lebih mudah karena bisa melalui teknologi seperti adanya web pengaduan atau kebutuhan yang dapat mempercepat dalam pelaporan.

Dalam hasil penelitian penulis di lapangan bahwasanya masyarakat sedikit kesulitan dengan belumnya penerapan konsep digitalisasi pada Desa Karawang Kulon. Hal ini karena desa Karawang Kulon terletak di tengah kota Kabupaten Karawang, tentu saja banyak masyarakat yang sudah melek akan teknologi, kemudian dengan letaknya yang di tengah kota ini tentu saja penggunaan teknologi sudah menjadi umum untuk digunakan namun Desa Karawang Kulon ini masih saja konvensional.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa digitalisasi sangatlah penting karena tujuan untuk memberikan bantuan masyarakat dalam memudahkan segala aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Tujuan ini juga memberi manfaat yang sangat efektif dalam memberikan optimalisasi dalam banyak hal sehingga kita tidak perlu memakan banyak waktu serta usaha untuk mencapai target dari pekerjaan. Desa karawang kulon belum menerapkan digitalisasi dalam pelayanan publiknya tetapi pegawainya sudah menerapkan TIK dalam melayani masyarakat. Desa karawang kulon juga sudah menyiapkan digitalisasi dalam pelayanan publik tetapi tidak bisa diterapkan langsung dikarenakan dari kecamatannya juga masih menggunakan manual belum digital.

### 5.2 Saran

Implementasi konsep desa digital memang sangat penting di zaman yang serba teknologi seperti sekarang ini, karena dengan implementasi konsep digitalisasi tersebut akan banyak manfaat yang didapatkan baik dari pihak aparaturnya sebagai penyedia layanan maupun dari pihak masyarakatnya sebagai pengguna layanan. Hal ini akan sama-sama saling memudahkan dan mengefesienkan waktu dalam pelayanann. Penulis merekomendasikan untuk Desa Karawang Kulon untuk menyusun rencana dan mulai mengimplementasikan konsep desa digital, semoga rekomendasi dari penulis dapat diterima dengan baik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis berterima kasih kepada Allah SWT karena sudah membantu memperlancar penelitian dan penyusunan jurnal ini. Kemudian kepada Ibu Dewi Noor Azijah sebagai dosen pengampu mata kuliah Analisis Big Data yang sudah membantu dan membimbing selama perkuliahan berjalan. Terima kasih juga kepada pihak Desa Karawang Kulon yang sudah menerima penulis dengan baik dan disambut hangat.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku Cetak**

- [1] *Prof. Richar Eko Indrajit, Konsep dan Strategi ELECTRONIC GOVERNEMNT, Preinexus, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nias Utara, 2016, pp. 11-12*

#### **Jurnal**

- [2] Irland Fardani dkk, "Digitalisasi Desa Di Desa Cikole Lembang", Jurnal Resona, 5., pp.29-35, 2021, <http://dx.doi.org/10.35906/resona.v5i2.806>
- [3] Amelia, A., & Rudiansyah, R. (2021). Digitalisasi dan pembelajaran bahasa di era digital.
- [4] Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231-5239.
- [5] 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*, 2(1), 32-42.
- [6] Hasibuan, Z. A. (2007). Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan e-government untuk Pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, 3(1), 6-70.
- [7] Yordan P, A. A. (n.d.). UPAYA PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA MALANG. *Administrasi Publik (JAP)*, 3, 80-88.

#### **Wawancara**

- Bowo, Nafis .(2023). Kantor Kelurahan Karawang Kulon