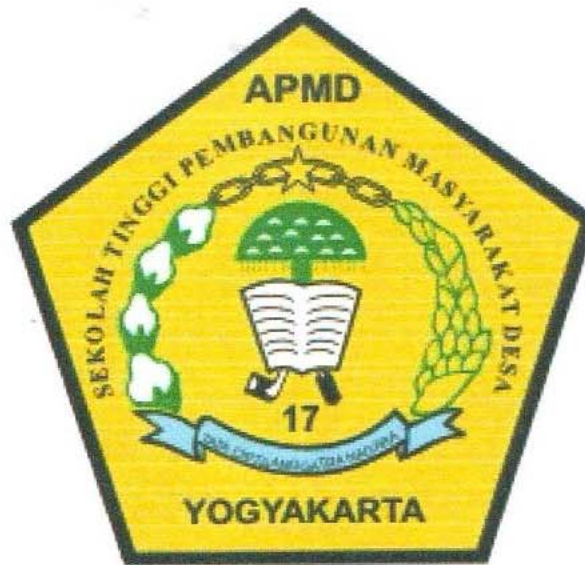


INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DESA MELALUI *E-GOVERNMENT*

(Studi Penelitian Dekriptif Kualitatif di Desa Panggunharjo, Kecamatan Sewon,
Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

BELTAHMAMERO SIMAMORA

13520166

**JENJANG PENDIDIKAN S-1 ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

YOGYAKARTA



INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DESA MELALUI *E-GOVERNMENT*

(Studi Penelitian Dekriptif Kualitatif di Desa Panggunharjo, Kecamatan Sewon,
Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Disusun Oleh :

BELTAHMAMERO SIMAMORA

13520166

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

YOGYAKARTA

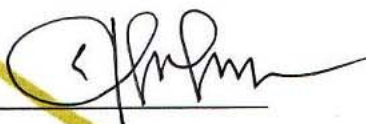





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan di pertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 17 Maret 2017
Waktu : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supadal, M.Si</u> Ketua/ Penguji/Pembimbing	
<u>Dr. R. Widodo Triputro, MM., M.Si</u> Penguji Samping I	
<u>Dra. Herawati, MPA</u> Penguji Samping II	



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Gregorius Sahdan, S.IP, M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI AKU PERSEMBAHKAN

UNTUK

PAPAKU ADUON SIMAMORA

IBUKU ROSLIN SURYA SIREGAR

&

KAKAK CANTIKKU

GEVBRY RANTI RAMADHANI SIMAMORA

Terima kasih karena selama ini tidak pernah bosan untuk tetap menegur setiap kesalahan yang belta perbuat, mengarahkan belta ke jalan yang benar, terus motivasi belta, terus mendoakan setiap langkah belta, dan tentunya kelian semua menjadi inspirasi belta selama mengenyam pendidikan....

HALAMAN MOTTO

“Motivasi hidupku melawan rasa malas dan tidak pernah merasa puas” (Beltahmamero)

“Lakukanlah sesuatu yang belum pernah kau lakukan, karena jika kamu hanya berada pada zona yang aman maka tidak terjadi perubahan dan menambah pengalamanmu dalam hidupmu” (Beltahmamero)

“Sifat orang yang berilmu tinggi adalah merendahkan hati kepada manusia dan takut kepada Tuhan” (Nabi Muhammda SAW)

“Kesenangan dalam sebuah pekerjaan membuat kesempurnaan pada hasil yang dicapai” (Aristoteles)

“Laki-laki dan perempuan adalah seperti dua sayap dari seekor burung. Jika dua sayap sama kuatnya, maka terbanglah burung itu sampai ke puncak yang setinggi-tingginya; Jika patah satu dari pada dua sayap itu, maka tak dapatlah terbang burung itu sama sekali” (Ir. Soekarno)

“Yang membuatku terus berkembang adalah tujuan-tujuan hidupku” (Muhammad Ali)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **BELTAHMAMERO SIMAMORA**

NIM : 13520166

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DESA MELALUI E-GOVERNMENT** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Yogyakarta,..... Maret 2017

Yang membuat pernyataan



BELTAHMAMERO SIMAMORA

13520166

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, maha pengasih lagi maha penyayang, pemilik hari pembalasan. Atas berkat dan rahmatnya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government**” yang berlokasi di Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian skripsi ini dimaksud untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki. Atas kekurangan dan ketidaksempurnaan ini peneliti mengharapkan masukan, saran, atau kritikan untuk menyempurnakan karya ini. Dalam penulisan skripsi ini cukup banyak kesulitan yang peneliti alami, tetapi alhamdulillah dapat peneliti atas dan selesaikan, hingga terselesaikannya karya yang sederhana ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak pernah terlepas dari dukungan berbagai pihak dengan membimbing, mengarahkan, mansehati, memotivasi guna mendapatkan hasil yang memuaskan. Banyak sekali cerita dan pengalaman yang peneliti dapatkan selama proses pembuatan kripsi. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih, yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta, Bapak Habib Muhsin, Sos, M.Si, serta unsur pimpinan lain (Wakil Ketua I, Wakil Ketua II, dan Wakil Ketua III).
2. Kepada Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan, Bapak Gregorius Sahdan, S,IP, M.A., yang telah memberikan pengajaran selama perkuliahan dan menyetujui judul proposal saya.
3. Kepada Bapak Dr. Supardal, M.Si, yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan pencerahan selama proses penyusunan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Kepada Bapak Dr. Widodo Triputro, MM., M.Si dan Ibu Dra. Herawati, MPA, sebagai dosen penguji dalam skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan perkuliahan di kelas yang pernah peneliti ikuti sejak semester satu hingga semester enam, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

6. Kepada Pada, Mama, dan Kak Gevbry, yang tidak pernah bosan untuk menasehati dan menyemangati belta selama kuliah dan selama proses pembuatan skripsi.
7. Kepada Bapak Fatih Gama Abisono, S.IP, M.A., yang telah memberikan saran kepada saya selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Kepada Bapak Fajar Sidik, S.Pd, M.PA, yang pernah mengajak saya meneliti sehingga saat ini saya memiliki kemampuan dalam melakukan penelitian.
9. Kepada Pemerintah dan Masyarakat Desa Panggunharjo secara keseluruhan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, memberikan dukungan, serta bersedia membantu penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan.
10. Kepada orang yang spesial Kartika Indah Pratiwi, terima kasih karena selama ini telah menyemangati, mendampingi hidup saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Kepada Kak Icha, Mbak Nita, Mas Ciko, dan Adik Zahra yang telah menjadi keluarga baru saya selama kuliah di yogya.
12. Kepada Bapak Jarkawi, dan Ibu Sehan terima kasih semangat yang telah diberikan dan obat yang telah diberikan untuk kesembuhan belta.
13. Kepada Bung-bung dan Sarinah-sarinah kawan seperjuangan selama di Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia Komisariat STPMD”APMD” yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih telah membuka ruang diskusi sehingga membuka wawasan baru.
14. Terima kasih kepada teman-teman kuliah dan teman-teman seperjuangan kostan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan pahit manis yang selama ini kita rasakan selama menjadi anak kostan.
15. Kepada Bapak/Ibu SMAN 11 Medan yang telah memberikan support kepada saya.

Akhir kata penulis berharap semoga karya ini dapat berguna bagi banyak pihak. Dan semoga apa yang telah semua pihak berikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta,..... Maret 2017

Penyusun

BELTAHMAMERO SIMAMORA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	10
1. Inovasi Pelayanan	10
a. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik	13
b. Proses Inovasi	13
c. Level Inovasi	14
d. Terwujudnya Inovasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik	14
e. Hambatan Dalam Inovasi	16
2. Pelayanan Publik	17
a. Asas Pelayanan Publik	18
b. Prinsip Pelayanan Publik	19
3. Inovasi Dalam Pelayanan Publik	21
4. Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik	22
5. Pelaksanaan <i>e-Government</i>	25

a. Manfaat <i>e-Government</i>	28
b. Klasifikasi <i>e-Government</i>	30
c. Jenis-jenis Pelayanan pada <i>e-Government</i>	31
F. Ruang Lingkup Penelitian	34
G. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Unit Analisis	35
3. Teknik Pengumpulan Data	36
4. Teknis Analisis Data	39

BAB II PROFIL DESA

A. Deskripsi Desa

1. Sejarah Desa	40
2. Kondisi Geografis	42
a. Letak Luas Wilayah	42
b. Pembagian Wilaya	45
c. Keadaan Tanah dan Iklim	46
3. Kondisi Demografi	46
3.1 Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan	46
3.2 Jumlah Penduduk Menurut Agama	47
3.3 Jumlah Penduduk Menurut Usia Kelompok Pendidikan	48
3.4 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Tenaga Kerja	50
3.5 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Umum	51
3.6 Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Khusus	52
3.7 Jumlah Penduduk Menurut Mobilitas / Mutasi Penduduk	53
3.8 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	54
4. Perekonomian Desa	55
4.1 Perindustrian	55
4.2 Perkoperasian	56
5. Sosial Budaya Desa	57
5.1 Jumlah Keluarga Miskin	57
5.2 Kesejahteraan Keluarga	59
6. Sarana dan Prasarana Desa	59
6.1 Sarana Pendidikan	59

6.2 Sarana Kesehatan	61
6.3 Sarana Pribadatan	62
6.4 Sarana Olahraga	63
6.5 Sarana Kesenian/ Kebudayaan	64
6.6 Prasarana Perbuhungan	64
6.8 Sarana Komunikasi	65
7. Susunan Organisasi Pemerintah Desa Panggungharjo	67
7.1 Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Desa Panggungharjo	67
7.2 Data Pemerintah Desa Panggungharjo	68
7.3 Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Hak dan Kewajiban Lurah Desa	69-85
8. Gambaran ICT di Pemerintah Desa Panggungharjo	85

BAB III ANALISIS DATA INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DESA

MELALUI <i>E-GOVERNMENT</i>	88
A. Deskripsi Informan	88
B. Analisis Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui <i>E-Government</i>	90
1. Inovasi pelayanan pemerintah desa dalam menguatkan partisipasi masyarakat melalui <i>e-Government</i>	91
2. Inovasi pelayanan pemerintah desa dalam mendorong transparansi penyelenggaraan pemerintahan melalui <i>e-Government</i>	112
3. Inovasi pelayanan pemerintah desa dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui <i>e-Government</i>	118
4. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan melalui <i>e-Government</i>	127
5. Tanggapan masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah desa melalui <i>e-Government</i>	132

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	141
B. Saran	144

DAFTAR PUSTAKA

INTERVIEW GUIDE

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Lurah Desa Panggnharjo	42
Tabel II. 2 Luasan Padukuhan di Desa Panggunharjo	43
Tabel II. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan	47
Tabel II. 4 Jumlah Penduduk Menurut Agama	48
Tabel II. 5 Jumlah Penduduk Menurut Usia Kelompok Pendidikan	49
Tabel II. 6 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Tenaga kerja	50
Tabel II. 7 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Umum	51
Tabel II. 8 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Khusus	52
Tabel II. 9 Jumlah Penduduk Menurut Mobilitas/ Mutasi Penduduk	53
Tabel II. 10 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	54
Tabel II. 11 Perkoperasian	56
Tabel II. 12 Keluarga Miskin di Desa Panggunharjo Tahun 2014-2016	58
Tabel II. 13 Kesejahteraan Keluarga	59
Tabel II. 14 Prasarana Pendidikan Umum.....	60
Tabel II. 15 Prasarana Pendidikan Khusus	60
Tabel II. 16 Prasarana Kesehatan	61
Tabel II. 17 Prasarana Peribadatan	62
Tabel II. 18 Sarana Olahraga	63
Tabel II. 19 Sarana Kesenian/ Kebudayaan	64
Tabel II. 20 Prasarana Perbuhungan	65
Tabel II. 21 Sarana Komunikasi	66
Tabel II. 22 Data Lurah Desa dan Pamong Desa Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel III. 1 Deskripsi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan/ Jabatan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Reson dari Lurah Desa mengenai Beteng Ambrol	105
Gambar. 2 Bukti Aspirasi yang masuk dalam Anggaran Pembangunan	107
Gambar. 3 Bukti Laporan Warga	108

SINOPSIS

Pemerintah desa pada umumnya masih banyak yang belum menjalankan sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis *technology infotmation and komunikasi*. Sementara dewasa ini tuntutan masyarakat sangat besar dengan menginginkan penyelenggaraan pemerintahan yang cepat, murah, mudah, dan efisien. Bagi mereka interaksi secara langsung ini dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama yang mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi. Kemudian pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak akuntabel, transparan, dan tidak melibatkan partisipasi masyarakat dalam penyaluran aspirasi dan menutup ruang kontrol masyarakat. Jika keadaan ini masih dipertahankan oleh pemerintah desa maka tata kelola pemerintahan yang ada tidak mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik dengan Pemerintah Desa Panggungharjo yang telah menerapkan praktek ICT dalam memberikan pelayanan publik. Rumusan masalah skripsi ini adalah Bagaimana Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Desa Panggungharjo Melalui *e-Government*?

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang berusaha menggambarkan dan menuliskan peristiwa yang ada berdasarkan fakta-fakta yang diamati berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku dengan menggunakan metode yang ada. Objek penelitian adalah inovasi pelayanan pemerintah desa melalui *e-government*. Subjek yang digunakan sebagai sumber data ditentukan secara *purposive* diantaranya: Pemerintah Desa berjumlah 9 orang, Pengelola SID 1 orang, Ketua Bumi Panggun 1 orang, Pengelola Desa Budaya 1 orang, dan masyarakat sejumlah 7 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, interview, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini bahwa dengan penerapan ICT dalam memberikan pelayanan publik mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta pelayanan menjadi mudah, murah dan efisien. Cara Pemerintah Panggungharjo dalam menguatkan partisipasi masyarakat dengan menggunakan fanspage, group *facebook*, dan forum “Jagongan Warga” sebagai alat jembatan penyaluran aspirasi masyarakat baik berupa keluhan atau kebutuhan yang mereka inginkan. Melalui media berbasis *online* ini juga pemerintah Panggungharjo dapat menyampaikan segala informasi dan dapat mengetahui apa saja masalah yang berada pada masyarakatnya serta mempercepat respon pemerintah dengan menanggapi informasi yang disampaikan. Namun pada penggunaannya masih sedikit masyarakat yang mengetahui bahkan menyampaikan informasi lewat media *online* tersebut. Sama halnya dengan forum “Jagongan Warga” hanya beberapa orang saja yang menyampaikan suara dan tidak ada pembahasan yang panjang, sehingga pemanfaatan belum begitu optimal. Kemudian dengan penggunaan SISPEMDES dan SIAK pada bidang pelayanan dapat mempercepat waktu pelayanan dan tanpa dipungut biaya. Tetapi basis data yang ada di SISPEMDES ini masih tahun 2015, sehingga apabila warga yang datanya belum ada ketika mengurus pelayanan harus mengetik satu-persatu. Sedangkan untuk mendorong ruang transparansi Pemerintah Panggungharjo memanfaatkan *website* dalam menyampaikan Rincian APBDes maupun LPPD. Sedangkan untuk meningkatkan akuntabilitas Pemerintah Panggungharjo menggunakan SISKEUDES dalam penghitungan maupun pelaporan keuangan. Penggunaan ICT pada pelayanan publik ini juga menambah wawasan dan meningkatkan kapasitas Pemerintah desa. Namun hambatan yang dialami pada penggunaan ICT ini adalah secara umum perangkat desa belum melak teknologi, hal ini disebabkan karena perangkat desa rata-rata usianya sudah tua. Kemudian sering terjadinya mati lampu sehingga menghambat untuk melakukan kegiatan berbasis *online*.

Kata kunci : *Inovasi pelayanan, Pemerintah Desa, e-Government*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan di Indonesia pada saat ini menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Salama ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan dengan baik atau prima.

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik (masyarakat) dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Interaksi langsung ini dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun penyediaan pelayanan publik yang akan mempengaruhi kecepatan pelaksanaan pembangunan. Selain itu ternyata kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Dari sisi pelayan beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan memberi *fee* atau uang pelicin terhadap oknum aparat pelayan. Praktek-praktek semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum, sehingga secara tidak

langsung keadaan seperti ini dapat merugikan hak dasar masyarakat dan terjadinya diskriminasi yang berkelanjutan. (Erick, 2011).

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan : “Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Di Indonesia, pemanfaatan potensi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk membantu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat pedesaan masih sangat langka. Hal ini juga dirasakan oleh Pemerintah Desa Pangunharjo dalam memberikan layanan atau penyaluran aspirasi pada masyarakat menggunakan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi masih terdapat kendala yang dialami, seperti kendala yang disebabkan karena kualitas sumber daya manusia (SDM) yang belum semua melek teknologi. Hal ini ditinjau dari faktor usia perangkat desa yang rata-rata sudah tua. Dengan keadaan seperti ini maka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat berbasis teknologi dan informasi menjadi kendala. (<http://jateng.metrotvnews.com> di akses tanggal 20 November 2016 pukul 20.00)

Pada dasarnya pemanfaatan TIK telah terbukti berhasil membantu secara efektif upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat pedesaan di beberapa negara yang sedang berkembang, seperti Peru, Kepulauan Solomon, Zimbabwe, dan India. Pengalaman-pengalaman dan pelajaran yang diperoleh dari

usaha serupa di negara-negara tersebut menunjukkan bahwa TIK paling efektif bila digunakan sebagai alat untuk pembangunan, menunjang strategi-strategi pembangunan yang telah dilaksanakan maupun program kerja pembangunan yang akan disusun, daripada jika TIK diharapkan sebagai hasil pembangunan itu sendiri (Roger, 2004).

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Sistem manajemen pemerintahan selama ini merupakan sistem hirarki dimana kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *Elektronik Government*.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi, internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “*customer*”-nya. (Dalam Siti Mutia, 2015)

Menurut Kesuma, (2012) *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* pada intinya merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-Government* di atas, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat, telah mendapat tanggapan positif oleh stakeholder, terbukti hal ini akan memberikan banyak keuntungan baik dari sisi pemerintah desa sebagai pemberi layanan (*provider*) atau dari sisi masyarakat sebagai pengguna (*user*). (biropem.baliprov.go.id di akses tanggal 10 Oktober 2016 pukul 13.10)

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya Pemerintah Kabupaten Bantul mendorong untuk menerapkan layanan publik berbasis Sistem Informasi Desa pada 75 Desa yang ada di Kabupaten Bantul. Dari ke-75 desa tersebut semuanya telah

memiliki situs desa berbasis aplikasi perangkat lunak SID. Jaringan tersebut dikembangkan pihak ketiga yang digandeng pemerintah daerah. Namun hingga kini baru enam desa yang aktif memanfaatkan aplikasi tersebut, diantaranya Desa Murtigading, Kecamatan Sanden; Desa Terong dan Dlingo, Kecamatan Dlingo; Desa Trimurti, Kecamatan Srandakan; Desa Caturharjo Pandak, dan Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon. (jateng.metrotvnews.com di akses pada tanggal 20 November 2016 pukul 21.15)

Adapun target Pemerintah Kabupaten Bantul dalam pengembangan TIK menuju e-Desa adalah dengan menyediakan Layanan Akses Internet dan internet yang cukup (*Bandwidth* tersedia diatas 100 Mbps). Penyediaan *Free Hotspot* di kantor desa. Peningkatan Kualitas *Warehouse Data*. Penyelenggaraan Sistem Informasi Desa. Penyediaan Hosting dan Domain Desa. Penyediaan *website* untuk desa, dan melakukan pendampingan untuk meningkatkan kualitas SDM penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik melalui Workshop dan Bimtek. Pendampingan tersebut dilakukan dengan bekerjasama pada intitusi lain seperti menggandeng Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) khususnya Fakultas Teknologi Informasi. Keadaan diatas di perkuat dengan keluarnya Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pengembangan dan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.

Sistem informasi desa juga diatur dalam UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam Undang-Undang tersebut pada Pasal 86 bagian ketiga; Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan. Isinya antara lain bahwa Sistem informasi Desa meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia. Sistem informasi tersebut meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan

dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan, dikelola oleh pemerintah dan dapat diakses oleh masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan. Sistem informasi tersebut diisyaratkan untuk menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Desa.

Dalam hal tersebut Kementrian Desa juga mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk diterapkan di tingkat desa. Dengan tersedianya fasilitas sistem informasi Desa *online*, maka akan terjadi sistem *checks and balances* dalam aspek tata kelola Desa mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan akan *checks and balances*. (beritasatu.com di akses tanggal 20 November 2016 pukul 20.45)

Sejauh pengamatan penulis berdasarkan literatur yang ada mengenai penggunaan *e-Government* di tingkat desa masih sedikit yang melakukan inovasi pelayanan publik melalui *e-Government*. Hal ini menjadi penting apakah penerapan inovasi pelayanan pemerintah desa melalui *e-Gov* dalam menjaring aspirasi mampu menjawab tuntutan tata kelola pemerintah desa yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Namun untuk konteks desa ukuran ideal penerapan *e-gov* belum ada, sehingga penelitian ini hanya mendeskripsikan seberapa manfaat untuk masyarakat dan pemerintah desa dengan penggunaan *e-gov* itu sendiri.

Untuk mendorong pemerintah daerah Kabupaten Bantul sebagai upaya menuju “Bantul *Cyber City*” maka salah satu Desa yang telah berinisiatif menerapkan inovasi pelayanan pemerintah melalui *e-Government* adalah Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul yang dimana tujuan tersebut untuk mereformasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa, serta partisipasi publik dalam penyaluran kebutuhan kepada pemerintah desa.

Selama ini bentuk interaksi pelayanan berupa keluhan ataupun kebutuhan masyarakat yang ada di Desa Panggungharjo dilakukan secara langsung dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun penyediaan pelayanan publik yang akan mempengaruhi kecepatan pelaksanaan pembangunan. Berangkat dari keadaan ini maka Pemerintah Desa Panggungharjo berinisiatif menciptakan model penjangkaran kebutuhan masyarakat melalui fanspage dan group *facebook*. Kemudian berangkat dari masalah yang sangat melekat pada pemerintah desa dalam penyelenggaraan tidak transparan dan akuntabel, maka Desa Panggungharjo menghilangkan asumsi tersebut dengan menciptakan *website* sebagai sarana informasi segala kegiatan yang dilakukan pemerintah desa ataupun anggaran tahunan desa yang terealisasi agar membuktikan bahwa pemerintah adalah pelayanan masyarakat yang tidak korup, namun transparan dan akuntabel dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan desa.

Praktek *e-Government* di Desa Panggungharjo saat ini telah terlembaga. Secara normatif bentuk pelayanan publik melalui *e-Government* di Panggungharjo dibidang media informasi dengan tersedianya *website* Desa Panggungharjo, media promosi dan interaksi telah adanya *facebook* Desa Panggungharjo, fanspage, group *facebook* yang dijadikan sebagai alat untuk menjaring aspirasi masyarakat seperti kebutuhan dan keinginan masyarakat baik dibidang sosial, sarana parasarana, sampai kepada penyampaian keluhan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa. Dengan adanya media sosial ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah desa dan dalam memberikan pelayanan publik tanpa adanya batasan waktu dan tanpa harus tatap muka secara langsung.

Model penyapaian aspirasi berupa kebutuhan dan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan pemerintah desa ini dilakukan melalui fanspage, group *facebook*

dengan nama “Suara Warga Desa Panggungharjo” dan Portal Aduan yang tersedia dalam halaman pada *website* yang dimana masyarakat dapat terus-menerus melakukan interaksi ataupun penyampaian aduan selama 24 jam kepada pemerintah desa. Biasanya setiap keluhan yang disampaikan langsung di respon dan di tangani oleh pemerintah desa. Selain itu dalam group suara warga tersedianya wadah diskusi untuk menjangking aspirasi warga dengan nama “Jagongan Warga” yang dijadikan sebagai alat untuk melalukan diskusi bersama Pamong Desa, Lembaga Kemasyarakatan, dan masyarakat untuk membahas terkait Pembuangan Sampah Liar, Pembangunan yang akan di lakukan, maupun harapan terhadap Desa Panggungharjo. Pembahasan ini dilakukan pada hari jum’at yang selalu berganti topik sesuai keadaan yang penting untuk dibahas. Kemudian *website* digunakan sebagai media informasi dengan menampilkan Profil Desa, Informasi Layanan, Aparatur Desa, Lembaga Desa, Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Desa tahun anggaran 2015, dan Rincian APBDes tahun 2016. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, agar masyarakat tahu mengenai gambaran tentang desanya dan penyelenggaraan yang telah terealisasi serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa.

Desa Panggungharjo dalam mengelola keuangan memiliki Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) yang mempermudah pengelola dana desa dalam pengendalian maupun monitoring evaluasinya. Selain itu dalam melayani pelayanan kepada masyarakat secara cepat pemerintah desa Panggungharjo memiliki SISPEMDES yang berfungsi untuk mengurus Surat Permohonan SKCK, Surat Keterangan Usaha, Surat Penghasilan Orang Tua, Surat Izin Keramaian, Surat Perinikahan, Surat Perceraian, dan lain sebagainya. Kemudian untuk mengurus Surat Keterangan Datang dan Pergi,

serta Surta Surat Keterangan Kelahiran dan Kematian telah menggunakan SIAK yang di fasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dengan tersedianya sistem pelayanan ini pemerintah dapat melakukan pelayanan secara cepat dan dengan adanya sistem informasi ini pemerintah desa dapat terus menerus melakukan interaksi baik secara hirarkis antar eksekutif maupun secara horizontal kepada masyarakat. Sehingga dengan inovasi yang telah diterapkan pelaksanaan *e-Government* sudah merubah wajah tata kelola Pemerintahan Desa Panggunharjo.

Dengan demikian berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis dimaksud untuk meneliti **Bagaimana Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Desa Panggunharjo Melalui *e-Government*.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Desa Panggunharjo Melalui *e-Government*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Bagaimana Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Desa Panggunharjo Melalui *e-Government*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta memperkaya kajian teori *e-Government*

3. Agar seluruh perangkat desa melek teknologi harus dilakukan pelatihan secara sustainable. Dengan menciptakan hal tersebut bisa bekerjasama pada intitusi seperti Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) khususnya Fakultas Teknologi Informasi.
4. Data base kependudukan yang ada di SISPEMDES harus di perbaharui, sehingga memudahkan staf pelayanan dalam mengurus surat-surat tanpa harus menetik satu-persatu.
5. Pemerintah Desa Panggungharjo harus memiliki ganset agara ketika mati lampu kegiatan berbasis *online* masih dapat dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Setyabudi. 2014. *Konssumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Palayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Erick. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service". *Jurnal Sasi*, Vol.17 No.3, Hal 22
- Fathono. 2010. "Strategi Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Pedesaan Di Indonesia". Tersedia http://Eprints.Unsri.Ac.Id/2818/1/Paper_Fathoni_UTY.Pdf. Di akses tanggal 13 November 2016
- Fransiskus. 2015. "Peran Pemerintah Desa dan BPD Dalam Penyusunan RPJMDes". *Skripsi*. Program Studi Ilmu Pemerintahan, DIY, STPMD"APMD" Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hartono, Dwiarmo, dkk. 2010. "Elektronik Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Desa Berbasis WEB", *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol 6, No. 1, Hal 16, ISSN 1414-9999
- Hendrikus. 2013. "Peran Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Hunian Tetap". *Skripsi*. Program Studi Ilmu Pemerintahan, DIY, STPMD"APMD" Yogyakarta.
- Hilda Nurul. 2014. "Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II", *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 2, No. 1, Hal 4
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Ed. III. Yogyakarta: ANDI
- KESRA. 2014. Dorong "E-Goverment" Desa, Marwan Luncurkan "Desa Online". Tersedia <http://www.beritasatu.com/kesra/233582-dorong-egoverment-desa-marwan-luncurkan-desa-online.html> di akases tanggal 11 November 2016

- Kesuma. 2012. E-Government Dalam Transparansi Sistem Pemerintahan Modern. Tersedia <http://www.biropem.baliprov.go.id/id/E-Government-Dalam-Transparansi--Sistem-Pemerintahan-Modern-> di akses tanggal 10 Oktober 2016
- Maulana, Irwan, dkk. 2014. "Inovasi Pelayanan", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 2, No. 4, Hal 716-717
- Metrotvnews. 2016. Baru Enam Desa di Bantul yang Memanfaatkan SID. Tersedia <http://jateng.metrotvnews.com/peristiwa/nbwdY96k-baru-6-desa-di-bantul-yang-memanfaatkan-aplikasi-sid> di akses tanggal 20 November 2016
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mutia Siti. 2015. "Penerapan E-Government Kelurahan Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar". *Skripsi*. FISIPOL, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar, Universitas Hasanuddin. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13130/skripsi.pdf?sequence=1>
- Nindry, Siti, dkk. 2015. "Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Mewujudkan *Good Governance*", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 3, No. 12, Hal 2009
- Prasetyo. 2016. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Diponegoro Semarang: Vol. 20*, Hal 7-9
- Purnawingulan, Kurniasih, dkk. 2015. "Development Of E-Desa Policy Model In Bandung Regency (*Education Qualification Technology Of Perangkat Desa*)", *Jurnal: Vol.1, No.2*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Refrmasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Supardal. 2016. *Transformasi Birokrasi Berbasis Information Communication Technology*. *Disertasi*. Jurusan Ilmu Politik Islam, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Slideshare. 2014. Bantul Manuju Pemerintaha Desa Berbasis Elektronik (e-Desa). Tersedia <http://www.slideshare.net/fasilitatorsid/ningrum-kpdt-bantul-edesa> di akases tanggal 20 November 2016

Sumber Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. Jakarta: Sekretariat Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Jakarta: Sekretariat Negara