

PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DESA DI ERA DIGITAL 4.0

(Studi Kasus Pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyang Kabupaten Bandung)

Bayu Septiansyah¹

Widuri Wulandari²

Wawan Gunawan³

Atik Rochaeni⁴

Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi^{1,2,3,4}

*Jl. Terusan Jend. Sudirman, Cibeber, Kec. Cimahi Selatan, Kota Cimahi,
Jawa Barat 40531^{1,2,3,4}*

Alamat email Koresponden: widuri.wulandari@lecture.unjani.ac.id

ABSTRACT

The increasingly accelerated development of information and communication technology (ICT) in an effort to streamline services to the community must be carried out up to the village level. Even if the most sophisticated information technology is not operated, the result is that the information system does not run optimally. Research with a qualitative method approach with a research location in Ciburial Village in Bandung Regency. Data collection techniques by means of interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that information and communication technology in public services in the digital era 4.0 in Ciburial Village is trying to be done as much as possible even though it has not been able to have a significant impact on the community and still experiences several obstacles, one of which is the lack of data integration. Cooperation between the local government and village officials is needed to produce a system that is integrated with each other. The current system can be the basis for development in accordance with changes in regulations from old to new regulations.

Keywords: *Technology, Information, Government, Village, Digital*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat dalam usaha mengefektifkan layanan kepada masyarakat harus dilakukan sampai pada tingkat Desa. Teknologi informasi yang tercanggih sekalipun tidak ada yang mengoperasikan, maka akibatnya sistem

informasi tidak berjalan maksimal. Penelitian dengan pendekatan metode kualitatif dengan lokasi penelitian di Desa Ciburial di Kabupaten Bandung. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di era digital 4.0 di Desa Ciburial berupaya dilakukan semaksimal mungkin walaupun belum mampu berdampak ke masyarakat secara signifikan dan masih mengalami beberapa hambatan, salah satunya yaitu belum integrasinya data. Diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah dengan aparat desa sehingga menghasilkan sistem yang terintegrasi satu sama lainnya. Sistem yang sekarang dapat menjadi dasar untuk pengembangan sesuai dengan perubahan peraturan dari peraturan yang lama menjadi baru.

Kata Kunci: Teknologi, Informasi, Pemerintah, Desa, Digital

PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan perpaduan antara teknologi informasi dan aktivitas orang. Teknologi informasi yang tercanggih sekalipun tetapi tidak ada yang mengoperasikan mengakibatkan sistem informasi tidak berjalan maksimal. Perpaduan teknologi informasi dan manusia pengelola merupakan kunci suksesnya penerapan sistem informasi. Pekerjaan yang berulang-ulang dapat digantikan oleh sistem untuk menyederhanakan pekerjaan. Berjalannya peran sistem informasi menyebabkan kinerja organisasi menjadi semakin efisien dan efektif. Menurut UU nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, Pembangunan Desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

Pembangunan desa tersebut dapat ditopang oleh sistem informasi dan konsep *e-Government* menjadi pertimbangan utama bagi organisasi sektor publik (pemerintah desa) yang melakukan perencanaan sistem informasi dalam rangka menyediakan input penting dan memudahkan dalam proses pelayanan publik. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi bagian dari gugusan pembuat layanan dari pemerintah dan semakin besar pengaruhnya pada organisasi, profesional yang bekerja di

dalamnya, serta hubungannya dengan publik. Semua rencana kebijakan untuk *e-Government* telah fokus pada isu-isu operasional internal, pemberian layanan jasa pemerintah dan teknologi itu sendiri yang secara masif dipercayakan pada TIK sebagai instrumen untuk menjadikan pemerintah lebih efektif, lebih bersahabat dan mudah dihubungi bagi masyarakat yang harus dilayani.

TIK dapat menjadi alat untuk memperbaiki administrasi desa. Administrasi desa seperti kita ketahui bersama mempunyai banyak kelemahan diantaranya adalah proses update dimana data yang ada di tingkat desa berbeda dengan data yang ada di tingkat kecamatan karena perbedaan memutakhirkan data di tingkat desa dan kecamatan, begitu juga dengan tingkat kabupaten.

Dukungan TIK yang diterapkan pada pemerintah desa akan mendorong data tunggal yang dengan mudah di-*update* oleh aparatur desa dengan mengedepankan kesederhanaan operasional sehingga terjadi satu kesatuan data baik di tingkat desa, kecamatan dan kabupaten. Sistem informasi desa juga diatur dalam UU No. 6 tahun 2014 tentang desa di bagian ketiga Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan Pasal 86. 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.

Adapun permasalahan-permasalahan yang dihadapi Aparat Birokrasi Desa dalam mengoptimalkan kegiatan Pemerintahan Desa meliputi permasalahan internal yang berupa ketatalaksanaan, sumber daya manusia atau kompetensi Aparat Pemerintah Desa, ketatalaksanaan, penggunaan teknologi administrasi yang masih kurang, dan manajemen birokrasi itu sendiri. Sedangkan masalah eksternal berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi masyarakat. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama ini masih memiliki beberapa kelemahan yakni kurang responsif; kurang informatif; kurang accessible; kurang koordinasi; birokratis; kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis terkait peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik desa di era digital 4.0 di Desa Ciburial. Alasan peneliti memilih tipe penelitian ini, peneliti memiliki interpretasi atas apa yang peneliti lihat saat ini, baik dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi maupun kaitan antara peranan teknologi informasi dan komunikasi dengan pelayanan publik desa di era digital 4.0 di Desa Ciburial. Ini merupakan pemahaman awal dari apa yang hendak diteliti.

KERANGKA TEORI

Teknologi informasi sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat dalam memperbaiki tata cara pelaksanaan suatu proses dengan melakukan otomatisasi terhadap proses bisnis dalam suatu organisasi (Handayani dan Kardia, 2010). Indonesia sebagai negara yang hidup dalam

lingkungan global, mau tidak mau harus menerima perkembangan teknologi dan informasi sebagai suatu perubahan. Kehadiran ICT membuat dunia semakin kecil dan komunikasi di berbagai sektor juga semakin mudah. *Human communication* di berbagai belahan dunia dapat dilakukan setiap saat tanpa dibatasi waktu dan tempat. Dengan ICT dunia tidak lagi mengalami batas-batas primordial seperti geografi, ideologi, maupun negara. ICT telah menembus sekat-sekat individu, organisasi, sosial, maupun ruang dan waktu (Akil, 2012).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-Government* (Hartono, *et.al.*, 2010). Menurut Yuwono, paradigma baru di sektor publik disebabkan karena keberhasilan sektor privat/bisnis dalam melakukan inisiatif dan kreativitas sehingga produktivitas, efisiensi, dan efektivitasnya jauh lebih berkembang ketimbang sektor publik (Arif, 2005). Hal inilah yang kemudian menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam birokrasi Indonesia merupakan suatu terobosan dimana pemerintah dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan kinerja pelayanan publik.

E-Government merupakan hasil transformasi mekanisme interaksi birokrasi dengan masyarakat yang menjadi lebih bersahabat. Demikian halnya di negara berkembang, banyak pengambil kebijakan yakin bahwa pemerintahan yang bersih, berwibawa dan transparan dapat diwujudkan melalui *e-Government* (Holle, Erick S., 2011).

e-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi Informasi oleh lembaga pemerintah seperti *WAN, internet, mobile computing* yang

memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah yang lainnya (Napitupulu, 2015). *e-Government* dapat diartikan sebagai penggunaan *information technology* (IT) dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara (Pratama, 2005). *E-Government* merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan *standard operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (Wardiningsih, 2009).

Penerapan *E-Government* memiliki beberapa manfaat terhadap penyelenggara negara, dunia usaha, dan masyarakat yaitu: (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut (Akil, 2012).

Tidak semua jenis pelayanan publik dapat disediakan sepenuhnya melalui elektronik dalam bingkai *e-Government*. Akan tetapi beberapa dari kegiatan pelayanan publik ini dapat disediakan melalui elektronik, misalnya saja jenis pelayanan administratif seperti pelayanan kependudukan (KTP, akta kelahiran, surat nikah), pelayanan perizinan, dan lain-lain. Demikian pula halnya dalam hal pelayanan pengadaan barang dan jasa di lingkungan instansi pemerintah. Dalam beberapa tahun terakhir dikembangkan *electronic procurement* (*e-procurement*) oleh pemerintah (Holle, Erick S., 2011).

PEMBAHASAN

Teknologi informasi dan komunikasi di Desa Ciburial sudah ada dari tahun 2009 sampai sekarang dan menjadi salah satu desa di Kabupaten Bandung yang pertama memiliki *website* di awali tahun 2009 ketika pada saat itu masih jarang masyarakat dalam menggunakan internet.

Desa Ciburial untuk menunjang layanan telah dibuat kebijakan pembuatan sistem aplikasi IT untuk administrasi desa. Aplikasi khusus pelayanan yaitu disebut dengan Sumsilat. Sesuai dengan regulasi yang ada, Sumsilat akan digunakan untuk layanan kependudukan, pertanahan, keuangan, dan surat-menyurat. Layanan surat-menyurat digunakan untuk mengakomodasi layanan terkait administrasi kependudukan, sedangkan layanan kependudukan digunakan dengan pembuatan database penduduk. Sebelum ada Sumsilat, sudah ada beberapa desa yang menggunakan aplikasi Administrasi Berbasis Nomor Induk Penduduk (Abinduk) untuk pelayanan. Abinduk ini fungsinya sama seperti Sumsilat yang diberikan oleh Pemkab. Kedua program tersebut masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan. Tim pelaksana bertugas untuk melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan program teknologi informasi dan komunikasi dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Desa Ciburial berupaya memberikan pelayanan informasi publik dan berkomitmen untuk:

1. Memberikan pelayanan informasi yang prima berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan juga turut mewujudkan misi ke-1 Pemerintah Desa Ciburial mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, solid, dan inovatif.
2. Memberikan kemudahan kepada publik dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dengan murah dan sederhana;

3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang dikuasai secara akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Bertindak proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta menjamin seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan layanan informasi publik;
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Tidak melakukan pungutan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan dalam memberikan layanan informasi publik.

Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi dorongan bagi aparatur desa untuk dapat terus menerus meningkatkan pelayanan Desa berbasis teknologi informasi dan komunikasi agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Saat ini yang paling penting dalam pelayanan teknologi informasi dan komunikasi di Desa Ciburial terutama perlu adanya integrasi data, dengan adanya integrasi data ini dapat memudahkan pihak desa dan masyarakat dalam melakukan suatu pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak baik terhadap pelayanan desa di mana dengan kemajuan teknologi informasi dapat mempermudah pelayanan yang lebih efektif dan efisien yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi ini masih mengalami beberapa kendala di mana dengan belum adanya integrasi data. Hal ini menjadi penghambat utama dalam pelayanan berbasis teknologi.

Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dilakukan secara maksimal oleh Pemerintah Desa Ciburial dengan membentuk suatu tim KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) agar informasi-informasi penting mengenai pelayanan dapat tersampaikan langsung kepada masyarakat, walaupun belum secara maksimal setidaknya masyarakat mengetahui informasi dari relawan atau KIM tersebut.

Tabel 1.1 Penghargaan Pemerintah Desa Ciburial

No	Uraian	Tahun	Ket
1	Penghargaan Desa Terbaik Pengelolaan Media Sosial	2021	Tk. Provinsi
2	Juara 1 Lomba Desa Kab Bandung	2021	Tk. Kabupaten
3	Juara 1 Award 2020	2020	Tk. Provinsi
4	Juara 1 Lomba Website Desa	2018	Tk. Kabupaten
5	Festival TIK	2017	Tk. Kabupaten
6	Penghargaan Kominfo Awards	2016	Tk. Provinsi
7	Penghargaan Sabilulungan Award Bidang TIK	2014	Tk. Kabupaten

Sumber: Dokumentasi Pemerintah Desa Ciburial, 2022

Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik desa di Desa Ciburial sangat dirasakan bagi masyarakat desa. Hal ini didukung dengan adanya beberapa penghargaan yang didapatkan oleh Desa Ciburial dalam melakukan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan membuat website atau aplikasi lainnya yang dapat membantu masyarakat melakukan pelayanan. Hal ini tidak lepas dari kendala dan faktor penghambat dalam penerapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi diantaranya hambatan tersebut yaitu:

1. Belum terintegrasi data dalam pelayanan sehingga data perlu di input kembali sehingga integrasi data ini menjadi kendala atau hambatan yang besar dan paling penting untuk bisa diatasi lebih lanjut oleh pemerintah pusat agar permasalahan pelayanan dapat diselesaikan
2. Fasilitas yang dimiliki oleh Desa Ciburial masih terbatas dimana fasilitas ini dibantu oleh para relawan atau yang dinamakan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) dimana para relawan ini meminjamkan alat yang dimiliki dalam membuat konten dalam rangka promosi Desa Ciburial
3. Anggaran yang terbatas. Anggaran saat ini mengalami refocusing bahkan tidak ada anggaran pembangunan karena habis dengan prioritas APBDes
4. Kemampuan SDM. SDM yang dimiliki perlu diasah kembali agar dapat mengoptimalkan potensi atau kemampuan masyarakat Desa Ciburial dengan mengadakan pelatihan yang berkepanjangan
5. Operasional bagi para relawan yang sudah melakukan upaya dari tenaga dan pikiran dalam memajukan Desa Ciburial.

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Desa sudah melakukan beberapa upaya agar faktor penghambat dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat teratasi walaupun hal itu perlu didukung juga dengan dinas-dinas terkait.

SIMPULAN

Berdasarkan dari analisis data pada penelitian ini maka peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di era digital 4.0 di Desa Ciburial berupaya dilakukan semaksimal mungkin walaupun belum mampu berdampak ke masyarakat secara signifikan dan masih mengalami beberapa hambatan, salah satunya yaitu belum integrasinya

data. Penerapan dan pengembangan TIK merupakan satu proses sistem yang dibangun tidak bisa langsung sempurna tetapi dibangun secara bertahap dan diperbaiki agar memenuhi harapan pelayanan. Diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah dengan aparat desa sehingga menghasilkan sistem yang terintegrasi satu sama lainnya. Sistem yang sekarang dapat menjadi dasar untuk pengembangan sesuai dengan perubahan peraturan dari peraturan yang lama menjadi baru yakni Undang-Undang tentang Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Akil, Muhammad Anshar. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Sektor Publik (Studi Electronic Government di Indonesia)*. Jurnal Dakwah Tabligh, Vol. 13, No. 1, Juni 2012: 31-46.
- Handayani, Putri W., dan Kardia, Nurulita P. *Analisis Tingkat Implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche*. Journal of Information Systems, Volume 6, Issues 2, October 2010: 134-139.
- Hartono., Utomo, Dwiarso., dan Mulyanto, Edy. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi, Volume 6 Nomor 1, April 2010: 9-21.
- Holle, Erick S. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011: 21-30.
- Napitupulu, Darmawan. *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor*. Jurnal Sistem Informasi, Volume 5, Nomor 3, Maret 2015: 229-236.
- Pratama, Arif B. *Implementasi E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Globalisasi*. Dialogue. JIAKP, Vol. 2, No. 3, September 2005: 939-960.
- Wardiningsih, S Suprihatmi. *Perkembangan Teknologi dan Sistem Informasi untuk Peningkatan E-Government dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 7, No. 1, April 2009: 69-78.