



Penerapan *E-Government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (Silagas) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung

Ni Made Puspa Sari *

Ni Putu Anik Prabawati

Juwita Pratiwi Lukman

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: puspasarii0202@gmail.com

Abstrac

This study aims to analyze the application of SiLagas e-government in improving public services in Ungasan village, Badung Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Based on the results of research in the field, the application of SiLagas e-government is studied using the theory of e-government success elements by Indrajit which consists of: (1) support, (2) capacity, (3) value. The results showed that in the support indicator, it has been running with an agreement, commitment in implementing SiLagas and socialization, but the socialization has not been optimally carried out. In the capacity indicator, financial resources and human resources are adequate, while infrastructure still has network constraints. In the value indicator, the benefits have been felt, namely time efficiency and reducing the use of paper. The recommendations that researchers can provide are to optimize socialization regarding the SiLagas website, provide training to the community in accessing digital services and improve network infrastructure.

Keywords: E-government; SiLagas; Public Services

Abstrak

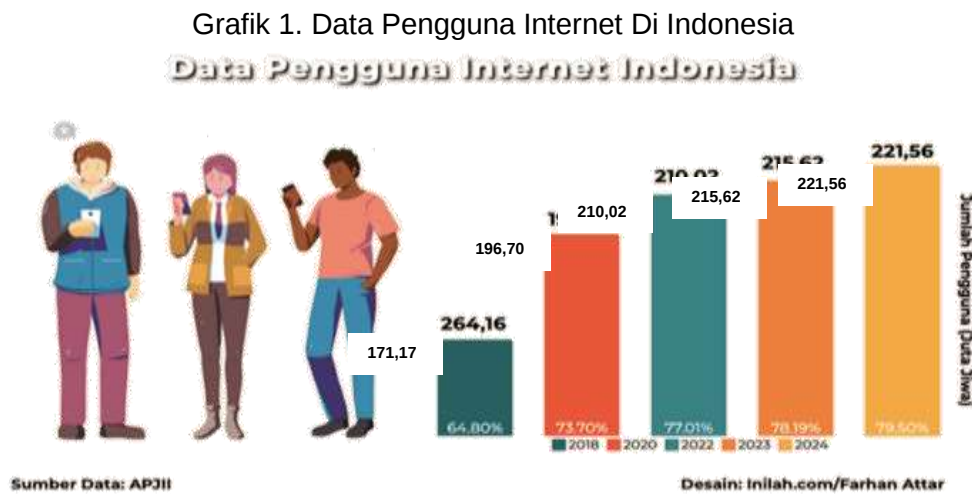
Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *e-government* sistem informasi layanan administrasi desa Ungasan (SiLagas) dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Ungasan Kabupaten Badung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *e-government* SiLagas dikaji menggunakan teori elemen sukses *e-government* oleh Indrajit yang terdiri atas: (1)*support*, (2)*capacity*, (3)*value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam indikator *support* sudah berjalan dengan adanya kesepakatan, komitmen dalam penerapan SiLagas dan sosialisasi, namun sosialisasi tersebut belum optimal dilakukan. Dalam indikator *capacity* sumber daya finansial dan sumber daya manusia sudah memadai, sedangkan infrastruktur masih terdapat kendala jaringan. Dalam indikator *value* manfaatnya sudah dirasakan yaitu efisiensi waktu dan mengurangi penggunaan kertas. Rekomendasi yang dapat diberikan peneliti yaitu dengan mengoptimalkan sosialisasi mengenai *website* SiLagas, melaksanakan pelatihan kepada masyarakat dalam mengakses layanan digital Dan peningkatan infrastruktur jaringan.

Kata Kunci: *E-government*; SiLagas; Pelayanan Publik

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan pesat dalam beberapa dekade terakhir ini, khususnya dengan kemajuan internet dan perangkat mobile (Hansiden, 2024). Perkembangan ini telah memberikan dampak besar di berbagai aspek kehidupan. Dampak yang signifikan muncul akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dimana banyak hal mampu diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat. Perkembangan teknologi ini juga merubah pola pikir dan gaya hidup manusia untuk mengikutsertakan teknologi dalam menjalani kehidupannya sehari-hari. Dengan begitu, tentunya hal ini akan memudahkan manusia untuk melakukan berbagai kegiatan khususnya dalam mengakses berbagai informasi.

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Hal ini tampak pada laporan yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII). Dalam laporan tersebut, disebutkan bahwa pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi sebanyak 278.696.200 jiwa pada Tahun 2023 (APJII, 2024). Berikut ini adalah grafik yang menggambarkan perkembangan pengguna internet di Indonesia:



Sumber: inilah.com

Pada grafik diatas dapat dilihat peningkatan dialami oleh pengguna internet di indonesia dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018 tercatat 64,80% pengguna. Pada tahun 2020 tercatat 73,70% pengguna. Pada tahun 2022 tercatat 77,01% pengguna. Pada tahun 2023 tercatat 78,19% dan pada tahun 2024 tercatat 79,50% pengguna.

Berbagai bidang tentunya telah banyak memanfaatkan penggunaan teknologi. Seperti dalam bidang ekonomi, pendidikan, pemerintahan dan lainnya. Keberhasilan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta internet dalam merevolusi proses bisnis, terutama dalam aspek perdagangan seperti *e-commerce* yang menjadi lebih efektif dan efisien telah merubah pandangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa di bidang pemerintahan TIK juga dapat diterapkan untuk mempersiapkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien (Napitupulu, et al., 2020). Sebuah penelitian menunjukkan 60% warga negara percaya bahwa pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan jika layanan tersebut berbasis elektronik, yang mana dikenal sebagai *electronic government (e-government)*. Penelitian tersebut dilaksanakan oleh James (2002) dalam (Napitupulu, et al., 2020) yang memberitahukan bahwa masyarakat mengharapkan beragam layanan baik perizinan, pajak kendaraan, parkir maupun layanan lainnya tersedia melalui internet.

Pemanfaatan internet dalam bidang pemerintahan akan mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam interaksi dengan pemerintah. Dengan demikian, harapannya masyarakat dapat secara mandiri melakukan pendaftaran layanan yang diperlukan, memantau proses penyelesaian serta langsung mengakses berbagai layanan publik lainnya sesuai kebutuhan (Rachman & Ridwan, 2023). Berkualitasnya layanan publik ditandai dengan beberapa kriteria seperti transparansi, responsif, mudah diakses serta terjangkau. Menurut Pirannejad, 2011 & Castelnovo, 2013 dalam (Napitupulu, et al., 2020) Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mampu membuat kinerja pemerintah menjadi lebih baik, terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Peningkatan ini mampu dicapai melalui penerapan sistem manajemen dan proses kerja berbasis elektronik di seluruh lembaga pemerintah.

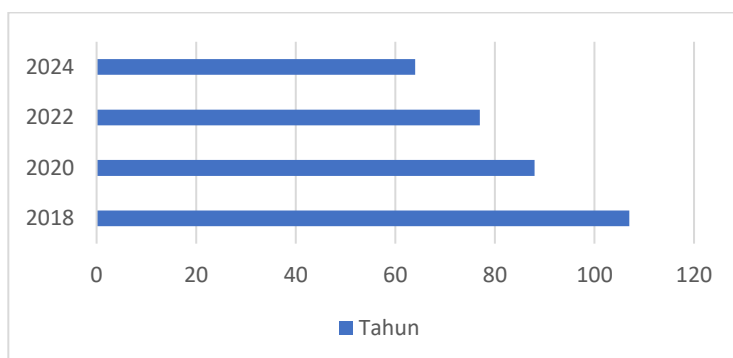
Tingginya permintaan akan layanan publik serta partisipasi masyarakat dalam demokrasi telah mendorong pemerintah untuk beralih dan bertransformasi menuju *e-government*. Namun dalam praktiknya, transformasi menuju *e-government* tidak semudah yang dibayangkan karena banyak hal perlu dipersiapkan dan dijalankan seperti perencanaan, penyediaan infrastruktur TIK, anggaran, *support* dari manajemen puncak dan lainnya (Napitupulu, et al., 2020). Selain itu, faktor kunci dalam kesuksesan *e-government* yaitu sumber daya manusianya. Diperlukan peralihan sikap, sudut

pandang serta budaya kerja dari birokrat yang mendukung implementasi *e-government*. Pemahaman yang baik tentang *e-government* akan memudahkan tahap perencanaan serta pengembangan proyek *e-government*.

Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam (Aggarwal, et al., 2015) mengemukakan bahwa *electronic government (e-government)* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga pemerintah termasuk penggunaan jaringan yang luas, internet dan komputasi seluler yang mampu merubah interaksi antara pemerintah dengan warga negara, kalangan bisnis dan lembaga pemerintah lainnya. Melalui layanan berbasis *e-government*, masyarakat dari berbagai kalangan dapat mengakses informasi dan layanan publik dengan lebih mudah dan cepat melalui situs *web* atau *platform* digital yang dikelola oleh instansi pemerintah. *E-government* mencakup lebih dari sekedar penerapan teknologi, tetapi juga mencerminkan transformasi dalam budaya kerja dan pola pikir dalam pemerintahan (Rifdan, Haerul, Sakawati, & Yamin, 2024). Pengimplementasian *e-government* merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memberikan pelayanan publik yang prima, meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat pengawasan. Perubahan tersebut tidak hanya berfokus dalam aspek teknis, tetapi juga pada perubahan mental serta sikap aparatur sipil negara (ASN) yang dibutuhkan untuk mewujudkan birokrasi yang lebih bersih dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia secara resmi dimulai dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang mana untuk menjawab tuntutan masyarakat pemerintah harus bertransformasi menuju *e-government* sesuai dengan yang disebutkan pada Inpres tersebut yaitu “Dengan demikian pemerintah harus segera melakukan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.” Di Indonesia peningkatan yang signifikan telah dialami dalam penerapan *e-government* tiap tahunnya. Adapun peningkatan tersebut oleh *United Nation E-government survey 2024* diantaranya:

Grafik 2. Peringkat Perkembangan Dalam Penerapan *E-government* di Indonesia



Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa hasil survey yang dilaksanakan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menunjukan peringkat Indonesia yang mengalami kenaikan signifikan. Pada tahun 2018 Indonesia menduduki peringkat 107. Kemudian di tahun berikutnya peningkatan dialami sejalan dengan diputuskannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dimana pada tahun 2020 Indonesia menduduki peringkat ke 88. Di tahun 2022 mengalami peningkatan kembali menjadi peringkat ke 77 dan pada tahun 2024 menjadi peringkat ke 64. Sejak diberlakukannya kebijakan SPBE, peringkat Indonesia telah mengalami peningkatan signifikan, naik 43 posisi dari peringkat 107 ke 64 pada tahun 2024 (PANRB, 2024). Hal ini mencerminkan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan Indonesia telah menunjukan kemajuan yang berarti dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik.

Tabel 1. Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas Yang Mengakses Internet di Kabupaten Badung

Tahun	Mengakses Internet
2019	67,62
2020	72,91
2021	77,84
2022	79,68
2023	83,18

Sumber: bps.go.id

Pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah persentase penduduk yang berusia 5 tahun ke atas di Kabupaten Badung yang mengakses teknologi informasi dan komunikasi melalui internet dari tahun 2019 hingga 2023. Berdasarkan data tersebut, terjadi peningkatan yang konsisten dalam akses internet setiap tahunnya. Pada tahun 2019 sebanyak 67,62% penduduk yang berusia 5 tahun ke atas yang mengakses internet. Angka ini meningkat menjadi 72,91% pada tahun 2020, dan terus mengalami peningkatan hingga menyentuh 77,84% di tahun 2021. Peningkatan ini berlanjut pada tahun 2022 dengan persentase akses sebesar 79,68% dan mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan 83,18%. Data ini menunjukkan tren positif dalam penggunaan teknologi informasi di Kabupaten Badung selama 5 tahun terakhir.

Desa merupakan bagian penting dari negara yang memiliki kedudukan dekat dan hubungan erat dengan masyarakat. Sebagai unit terkecil dalam struktur pemerintahan, tentunya fungsi desa sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat sehingga berperan penting dalam menyampaikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dalam pembagian wilayah negara, desa menduduki posisi paling bawah dalam hierarki administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang tentunya menjadikannya sebagai entitas yang langsung berinteraksi dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan posisi strategisnya sebagai bagian paling bawah dalam pemerintahan negara, desa memainkan peran krusial dalam membangun ikatan yang lebih baik antar pemerintah dan masyarakat. Melalui pengelolaan yang baik serta partisipasi aktif dari masyarakat desa, tentunya desa dapat menjadi motor penggerak pembangunan yang berkelanjutan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Melalui otonomi daerah, desa diberikan wewenang penuh untuk mengelola wilayahnya sendiri. Hal ini membuka peluang bagi desa untuk memaksimalkan aset sumber daya, khususnya sumber daya manusia guna meningkatkan taraf hidup masyarakat serta kualitas pelayanan publik. (Amirullah, et al., 2023). Otonomi desa tidak hanya memberikan wewenang, tetapi juga mengharuskan pemerintah desa agar melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dengan cara yang efektif, efisien, partisipatif, transparan dan adil. Melalui berbagai peraturan perundang-undangan, pemerintah desa menyelenggarakan urusan pemerintahannya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas aparat pemerintah desa serta pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai program. Dalam konteks ini sangat penting bagi pemerintah desa untuk terus berinovasi serta beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi yang dapat membantu mencapai tujuan tersebut. Perlu diingat bahwa kemajuan teknologi saat ini telah menyumbangkan dampak yang penting pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penerapan *e-government* pada tingkat desa semakin relevan dan mendesak untuk diwujudkan seiring dengan perkembangan teknologi digital dan adanya otonomi desa. Salah satu tujuan otonomi desa yaitu mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, sehingga setiap masyarakat dapat menikmati kemudahan akses terhadap berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan dasar tanpa kendala. Dengan diterapkannya *e-government*, pemerintah desa dapat mengoptimalkan proses penyediaan layanan publik, baik layanan berupa barang, jasa maupun layanan administrasi. Terkomputerisasinya layanan membuat masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama maupun datang ke kantor desa berkali-kali, hal tersebut karena proses layanan dapat diakses dan dilacak secara *online*. Penerapan *e-government* memungkinkan pengelolaan data dan proses pelayanan secara digital yang dimana dapat meminimalisir birokrasi panjang serta mendorong transparansi, sehingga tentunya masyarakat desa dapat merasakan manfaat yang lebih cepat, akurat dan mudah diakses sesuai kebutuhan mereka.

Pemerintah Desa Ungasan Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung sendiri sudah mulai menerapkan *e-government* melalui diciptakannya Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas). Implementasi *website* SiLagas ini tentunya merupakan upaya pemerintah Desa Ungasan dalam upaya mencapai misi Perbekel Desa Ungasan pada bidang pendidikan yakni meningkatkan profesionalitas perangkat desa demi terwujudnya pelayanan prima serta inovasi digitalisasi yang cepat, mudah dan transparan. Diciptakannya *website* SiLagas ini tentunya didasarkan atas Rancangan Peraturan Desa Ungasan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan. Maksud dan tujuan peraturan tersebut yaitu sebagai acuan pemerintah desa dalam pelayanan kepada masyarakat secara digital dan elektronik. Tujuan peraturan tersebut tentunya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan surat keterangan, konsultasi maupun permohonan data.

Sebelum adanya *website* SiLagas Pelayanan publik di Desa Ungasan dilakukan dengan cara konvensional dan cukup berbelit serta memakan banyak waktu. Hal tersebut dikarenakan masyarakat harus mencari kelian wilayah mereka terdahulu untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Tentunya untuk menemui kelian wilayah harus membuat janji terlebih dahulu, agar mereka tidak membuang waktu mereka untuk menunggu apabila kelian wilayah mereka tidak ada. Dikarenakan lamanya proses pengajuan secara manual dan efisiensi waktu dalam pengajuan surat-surat sehingga *website* SiLagas diterapkan dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut.

Gambar 1 Halaman Depan *Website* SiLagas



Sumber: <https://SiLagas.id/>

Gambar 1 merupakan tampilan halaman depan *website* SiLagas. Tampilan halaman depan tersebut telah dilengkapi dengan informasi jumlah pengguna, jumlah pengajuan serta jumlah masyarakat yang mengakses. Pengguna yang dimaksudkan dalam tampilan tersebut merupakan masyarakat yang menggunakan *website* tersebut untuk mengajukan permohonan layanan. Pengajuan yang dimaksud merupakan permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan. Sedangkan pengakses merupakan masyarakat yang mengakses *website* SiLagas meskipun mereka tidak mengajukan permohonan.

Gambar 2. Waktu Pelayanan *Website* SiLagas



Sumber: <https://silagas.id/home>

Gambar 2 menampilkan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengaju layanan. Dalam tampilan tersebut menampilkan jam pelayanan berlangsung dari hari senin hingga jumat selama 24 jam. Namun pengajuan yang diajukan dari masyarakat akan tetap dilayani mengikuti jam kerja Kantor Perbekel Desa Ungasan yaitu pada hari senin hingga kamis dimulai pukul 08.00-14.00 Wita dan hari jumat pukul 08.00-11.00 Wita. Walaupun masyarakat dapat mengajukan layanan diluar jam ketentuan yang telah dipaparkan, namun layanan yang diajukan akan tetap diproses di hari berikutnya menyesuaikan jam kerja.

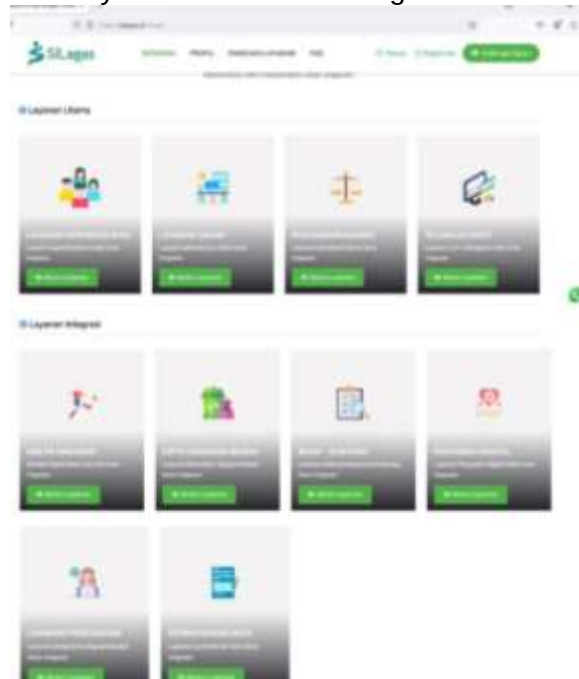
Tabel 2. Jumlah Penduduk Desa Ungasan

No.	Nama Dusun/Wilayah	Jumlah Penduduk Akhir Bulan		Jumlah Jiwa
		September 2024	September 2024	
		L	P	
1	Banjar Kangin	506	489	995
2	Banjar Kauh	488	489	977
3	Banjar Kelod	1003	982	1985
4	Banjar Santhi Karya	1201	1220	2421
5	Banjar Giri Dharma	514	471	985
6	Banjar Wana Giri	501	524	1025
7	Banjar Sari Karya	430	447	877
8	Banjar Bakung Sari	731	784	1515
9	Banjar Kertha Lestari	402	407	809
10	Banjar Wijaya Kusuma	475	492	967
11	Banjar Werdhi Kosala	613	651	1264
12	Banjar Mekar Sari	182	223	405
13	Banjar Angas Sari	647	639	1286
14	Banjar Langui	305	309	614
TOTAL				16.125

Sumber: Diolah penulis

Dari tabel 2 dapat dilihat jumlah penduduk dari keseluruhan banjar yang terdapat di Desa Ungasan pada bulan oktober 2024 berjumlah 16.125 jiwa. Apabila dibandingkan dengan pengguna *website* SiLagas yang dapat diperhatikan pada gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pengguna tersebut tidak mencapai setengah dari jumlah penduduk Desa Ungasan. Tentunya hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan besar antara pengguna layanan dan jumlah penduduk di Desa Ungasan.

Gambar 3. Layanan Utama dan Integrasi Website SiLagas



Sumber: <https://silagas.id/home>

Gambar 3. merupakan tampilan berbagai pelayanan yang disediakan dalam *website* SiLagas Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Dapat dilihat bahwa pelayanan yang disediakan dikelompokkan lagi menjadi dua yaitu pelayanan utama dan integrasi. Dengan begitu masyarakat Desa Ungasan dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dimanapun dan kapanpun dengan mudah melalui *website* SiLagas.

Tabel 3. Data Jumlah Pengguna Layanan

Nama Layanan	Jumlah Pengajuan
Surat keterangan kelahiran	303
Surat keterangan pindah	101
Surat keterangan meninggal	176
Surat keterangan belum kawin	36
Surat keterangan tempat tinggal warga negara asing (WNA)	25
Surat keterangan domisili WNA	14
Surat keterangan WNA perubahan alamat kITAS/kitab	25
Layanan telunjuk sakti	401
Layanan registrasi usaha	481
Layanan surat keterangan usaha	157
Layanan surat keterangan tempat usaha	330
Layanan penduduk non permanen	3501
Total	5.550

Sumber: Informasi dari operator *website* SiLagas

Pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa layanan yang banyak diajukan yaitu layanan penduduk non permanen. Disamping itu terdapat juga perbedaan mengenai pengajuan layanan yang tertera pada gambar 1.1 dengan jumlah total pengajuan yang telah disampaikan operator *website*. Dimana jumlah pengajuan yang tertera pada halaman depan *website* SiLagas berjumlah 7.073 sedangkan total pengajuan yang disampaikan berjumlah 5.550 pengajuan. Setelah melakukan diskusi dengan bapak dedik selaku operator *website* SiLagas dipaparkan bahwasannya memang jumlah yang tertera pada halaman depan *website* tersebut merupakan jumlah pengajuan yang berhasil dan juga ditolak. Sedangkan untuk yang berhasil saja dalam artian pengajuan sudah tepat dan diproses lebih lanjut oleh operator berjumlah 5.550 pengajuan. Dapat dikatakan bahwa terdapat 1.523 pengajuan yang telah ditolak dikarenakan kesalahan dalam mengajukan berkas.

Dari beberapa masalah yang telah dipaparkan, tentunya hal tersebut menunjukkan perlu adanya pengembangan *e-government* lebih lanjut dengan menetapkan SiLagas sebagai sarana utama untuk menyediakan layanan administrasi bagi masyarakat Desa Ungasan.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Oun dan Bach (2014) dalam (Purwanza, et al., 2022) metode penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk menguji serta menjawab pertanyaan mengenai bagaimana, kapan, dimana dan mengapa individu melakukan tindakan tertentu dalam konteks masalah yang spesifik. Data yang diperoleh dari metode ini berupa deskripsi atau narasi yang dijabarkan dengan jelas yang berhubungan langsung dengan objek penelitian yang akan diteliti.

Menurut (Fiantika, et al., 2022), teknik analisis data merupakan serangkaian prosedur sistematis yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengorganisir dan mengolah data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman audio. Langkah ini melibatkan pengidentifikasian dan pemilihan data yang dianggap penting serta pembuatan kesimpulan agar mampu dimengerti dengan mudah oleh peneliti ataupun orang lain. Menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam (Alasan, 2021) analisis data kualitatif yaitu proses yang sistematis untuk mengorganisasi serta menginterpretasi data yang didapat dari berbagai sumber

seperti wawancara, catatan lapangan dan teknik lainnya dengan tujuan untuk memberikan makna dan pemahaman yang lebih dalam terhadap fenomena yang diteliti.

Teknik penyajian data bertujuan untuk memberikan ilustrasi yang jelas serta mudah untuk dipahami mengenai hasil penelitian telah diperoleh. Terdapat beberapa teknik dalam penyajian data seperti menampilkan data dalam bentuk teks, gambar, tabel maupun grafik. Teknik penyajian data dalam penelitian ini mengutamakan narasi tertulis. Data kualitatif akan disajikan dalam bentuk teks deskriptif yang didukung data lainnya yang berupa, gambar, tabel dan dokumen yang dibutuhkan.

Peneliti menghadapi beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang mampu mempengaruhi kelengkapan penulisan. Keterbatasan utama termasuk kemampuan peneliti dalam menyusun dan mengembangkan tulisan ini, sehingga keandalan hasil penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut pada penelitian berikutnya. Penelitian ini juga terbatas pada analisis penerapan *e-government* sistem informasi layanan administrasi desa Ungasan (SiLagas) dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Ungasan kabupaten badung. Meskipun penelitian ini belum sempurna, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meningkatkan kualitasnya.

III. Pembahasan

Penerapan *E-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Ungasan.

Berdasarkan pada hasil yang diperoleh oleh peneliti saat turun ke lokus penelitian, adapun hasil analisis dari Penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Ungasan Kabupaten Badung berdasarkan pada tiga indikator dalam teori elemen sukses *e-government* yang dikemukakan oleh indrajit (2016) yakni terdiri atas indikator *support*, *capacity* dan *value* diantaranya:

Support

Pelaksanaan penerapan *e-government* bergantung pada dukungan yang optimal dari pihak pemerintah. Dukungan tersebut bukan hanya meliputi penyediaan sumber daya, namun juga meliputi komitmen nyata dalam membangun kerangka kerja yang terstruktur serta sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran sentral sebagai penggerak utama yang memastikan penerapan *e-government* terlaksana dengan efektif dan berkelanjutan.

Agar penerapan *e-government* ini dapat diterapkan atau berjalan secara maksimal, diperlukan inisiatif yang kuat dari pemerintah, baik sebagai pembuat layanan maupun sebagai pengguna layanan. Posisi pemerintah disini harus mampu menjadi pelopor dalam mendorong penggunaan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks indikator *support*, elemen ini memiliki tingkat urgensi yang tinggi karena menjadi fondasi dari keberhasilan penerapan *e-government*.

Elemen *support* tidak hanya membantu memastikan kelancaran operasional sistem *e-government* saja namun juga menjadi penguat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan berbasis digital. Kurangnya dukungan optimal dari pemerintah dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi dari masyarakat, ketidak efisienan sistem bahkan hingga kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam penerapan sistem tersebut.

Oleh karenanya, dukungan yang optimal dari pemerintah bukanlah sekedar komponen pelengkap dalam penerapan *e-government* namun juga merupakan syarat utama agar tujuan yang telah dirancang dapat terwujud secara nyata. Pemerintah perlu untuk berperan aktif sebagai motor penggerak transformasi digital dan memastikan bahwa inisiatif ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat luas.

Indikator *support* dalam penelitian ini terbagi atas tiga sub indikator yang akan dipaparkan analisisnya berdasarkan pada hasil temuan yang diperoleh di lapangan, diantaranya yaitu:

Pertama yaitu adanya kesepakatan mengenai kerangka *e-government*. Dalam konteks penerapan *e-government* tentunya kesepakatan mengenai kerangka kerja *e-government* ini penting adanya

karena memberikan landasan yang jelas serta menyeluruh untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan adanya kesepakatan bersama sebelum menerapkan *e-government* tentunya memberikan pemahaman yang sama mengenai tujuan dari diterapkannya *e-government* di suatu pemerintahan. Dengan begitu maka semua pihak dapat bekerja dengan fokus yang sama untuk mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa terkait dengan sub-indikator kesepakatan bersama terkait penerapan *website* SiLagas ini sudah disepakati oleh baik pimpinan, bawahan pihak ke tiga yaitu CV Artana Adhitama yang mana bertanggungjawab *maintenance* dan pengembangan sistem. Penerapan SiLagas inipun didasarkan atas inisiasi desa untuk meningkatkan pelayanan publik. Diterapkannya Peraturan Desa Ungasan No. 32 Tahun 2022 Tentang SiLagas merupakan kesepakatan Desa Ungasan dalam menerapkan *e-government* SiLagas ini.

Kedua yaitu adanya komitmen pemerintah dalam penerapan *e-government*. Komitmen dalam penerapan *e-government* penting karena untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam pemberian layanan kepada publik. *e-government* sendiri tidak hanya mengenai teknologi saja namun juga perubahan sistem, budaya kerja serta cara pemberian layanan kepada masyarakat. Tanpa adanya komitmen yang kuat dari pemerintah maka penerapan *e-government* ini akan menghadapi berbagai hambatan yang tentunya hal tersebut akan berimbas pada pencapaian tujuan penerapan *e-government* tersebut. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa terkait dengan sub-indikator komitmen pemerintah terkait penerapan *website* SiLagas sendiri dimana telah dibuatkan peraturan yang mengatur terkait SiLagas yaitu Peraturan Desa Ungasan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan. Komitmen yang diberikan Pemerintah Desa Ungasan tidak hanya dibuatnya peraturan saja namun juga komitmen tersebut dibuktikan dari dialokasikannya anggaran untuk mendukung pengembangan *website* SiLagas ini.

Ketiga yaitu sosialisasi, sosialisasi ini penting untuk dilaksanakan karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan dilakukannya sosialisasi secara merata dan menyeluruh tentunya akan membantu untuk meningkatkan kesadaran, partisipasi serta pemahaman masyarakat mengenai layanan digital pemerintah. Apabila sosialisasi tidak dilaksanakan dengan baik maka hal tersebut dapat beresiko pada penerapan *e-government* dimana layanan digital tersebut tidak digunakan dengan optimal. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa terkait dengan sub-indikator sosialisasi, sosialisasi terkait *website* SiLagas ini telah dilakukan oleh pemerintah desa ungasan melalui *online* maupun *offline*. Sosialisasi secara online dilakukan melalui media sosial SiLagas sendiri yaitu *instagram*, *facebook* serta *youtube*. Sedangkan sosialisasi secara *offline* diserahkan kepada kepala lingkungan Desa Ungasan untuk menginformasikan kepada masyarakatnya. Namun sosialisasi ini belum dapat dikatakan optimal karena berdasarkan hasil dari yang diperoleh penulis saat turun pada lokus penelitian yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai penerapan *website* SiLagas. Terdapat juga masyarakat yang mengetahui *website* SiLagas karena memang mereka langsung datang ke Kantor Perbekel Desa Ungasan dan baru diberitahukan disana bahwa pelayanan sudah dilakukan secara *online* bukan dari sosialisasi yang telah dilakukan Pemerintah Desa Ungasan. Selain itu juga masih terdapat banyak masyarakat yang sudah mengajukan namun salah dalam mengajukan layanan dikarenakan adanya kesalahan dalam memasukan data-data yang dibutuhkan.

Berdasarkan atas analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pada indikator *support* telah dilaksanakan, meskipun pada penerapannya masih terdapat kekurangan pada sub-indikator sosialisasi. Dimana masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui *website* SiLagas dan masih banyak terdapat masyarakat yang salah dalam memasukan data-data dalam mengajukan layanan karena sosialisasi yang dilakukan belum optimal.

Capacity

Indikator *capacity* merupakan elemen krusial untuk memastikan kesuksesan penerapan *e-government*. *Capacity* yang dimiliki pemerintah dalam hal ini menjadi motor penggerak utama yang menentukan sejauh mana tujuan dan capaian yang telah direncanakan dapat diwujudkan. Dalam hal ini, *capacity* atau kemampuan yang dimaksud bukan hanya kemampuan teknis namun juga melibatkan kesiapan anggaran, infrastruktur serta sumber daya yang memumpuni dalam upaya mendukung penerapan *e-government* yang lebih efektif dan berkelanjutan. Penerapan *e-government* memerlukan kapasitas yang memumpuni agar proses transformasi digital mampu

berjalan dengan lancar. Kapasitas ini memastikan bahwasannya pemerintah tidak hanya dapat merancang serta meluncurkan *e-government*, namun juga memelihara dan mengembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. tanpa adanya kapasitas yang memumpuni tentu saja *e-government* ini akan berisiko terhadap kegagalan atau tidak memberikan dampak yang signifikan.

Indikator *capacity* dalam penelitian ini terbagi atas tiga sub indikator yang akan dipaparkan analisisnya berdasarkan pada hasil temuan yang diperoleh di lapangan, diantaranya yaitu:

Pertama, ketersediaan sumber daya finansial yang memadai merupakan fondasi yang kokoh dalam pelaksanaan berbagai inisiatif *e-government*. Anggaran yang memadai tentunya dibutuhkan untuk berbagai kebutuhan seperti pembangunan infrastruktur, pemeliharaan sistem, pelatihan serta sosialisasi. Dalam hal penerapan *e-government website* SiLagas dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung anggarannya sendiri melalui anggaran pendapatan belanja desa dan tentunya anggaran yang dikeluarkan sudah mencukupi untuk penerapan SiLagas ini. Disamping itu karena *website* ini telah didukung penerapannya sehingga untuk anggaran juga menjadi lebih diutamakan dan alokasi dana tersebut menyesuaikan kembali dengan kebutuhan SiLagas. Total anggaran yang dialokasikan untuk SiLagas ini yaitu dengan rincian anggaran *virtual private server (vps)* Rp. 20.500.000 (total 3 server), anggaran *maintenance vps* (Rp. 4.500.000 x 12 bulan), anggaran pengembangan sistem dan *maintenance* Rp. 100.000.000 sehingga total keseluruhan yaitu Rp. 175.500.000,-.

Kedua, tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang layak. Dalam hal ini infrastruktur teknologi informasi yang handal menjadi syarat mutlak dalam penerapan *e-government*. Tanpa ketersediaan infrastruktur yang memadai tentunya layanan digital tidak akan mampu berjalan dengan baik, khususnya di wilayah-wilayah terpencil. Dalam hal penerapan *e-government website* SiLagas dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung terkait infrastruktur yang tersediapun sudah memadai. Dengan tersedianya komputer, *printer*, *scanner* serta *wifi* secara umum sudah dapat dikatakan memadai dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti sumber daya manusia, anggaran yang memadai dan regulasi yang mendukung penerapan SiLagas. Namun terkadang kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Ungasan yaitu pada jaringan yang *error*.

Ketiga, tersedianya sumber daya manusia yang kompeten adalah kunci keberhasilan penerapan *e-government* dapat berjalan dengan baik. Mereka tidak hanya harus mampu mengoperasikan teknologi saja, namun juga memiliki pengetahuan yang lebih luas untuk mengelola serta mengembangkan layanan *e-government*. Dalam hal penerapan *e-government website* SiLagas dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung ketersediaan sumber daya manusia yang ditugaskan untuk SiLagas ini cukup dan memadai. Dimana jumlah sdm yang ditugaskan pada SiLagas yaitu enam orang dengan empat sdm ditugaskan di pelayanan dan dua sdm ditugaskan di sekretariat. Meskipun tidak semua berlatar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi namun telah diberikan pelatihan dasar untuk sumber daya manusia yang ditugaskan di SiLagas ini, sehingga dalam pelaksanaannya mampu terlaksana dengan lancar.

Berdasarkan atas analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pada indikator *capacity* sudah terpenuhi meskipun masih terdapat kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Ungasan. Kendala jaringan ini tentunya dapat menghambat keberhasilan penerapan *e-government*, karena pada dasarnya keberlangsungan layanan digital sepenuhnya bergantung pada infrastruktur yang tersedia termasuk jaringan yang handal.

Value

Dalam penerapan *e-government* tidak hanya menyangkut inovasi teknologi, namun juga merupakan upaya strategis untuk dapat menciptakan manfaat yang signifikan bagi pemerintah selaku penyedia layanan dan juga masyarakat selaku penerima layanan. *Value* yang dihasilkan ini menjadi indikator utama dalam keberhasilan penerapan *e-government*, hal tersebut dikarenakan menjadi dampak nyata dalam peningkatan pelayanan publik. berdasarkan pada temuan yang diperoleh di lokus penelitian, terdapat nilai atau manfaat yang dirasakan dengan penerapan *website* SiLagas ini oleh Pemerintah Desa Ungasan dan juga masyarakat pengguna *website* SiLagas. Manfaatnya sendiri lebih ditekankan pada efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan dimana waktu yang diperlukan jauh lebih cepat dan mudah dan dapat diakses dimana saja tanpa perlu datang ke kantor. Dari pihak

masyarakatpun telah merasakan manfaat dari *website* SiLagas ini dimana mereka merasa pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan analisis di atas, dapat dikatakan pada indikator *value* sudah terpenuhi. Hal tersebut karena manfaat dari penerapan *website* SiLagas ini sudah dirasakan secara nyata baik dari pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan maupun masyarakat selaku penerima layanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-government Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan di lokus penelitian, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung diantaranya sebagai berikut:

A. Faktor Pendukung

1. Terdapat peraturan atau kebijakan

Tentunya keberadaan peraturan atau kebijakan ini sangat penting dalam penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan, karena hal tersebut memberikan landasan hukum yang jelas serta kepastian dalam pelaksanaannya. Dengan adanya suatu peraturan tentunya akan memastikan bahwa penerapan *website* SiLagas ini didasarkan pada aturan yang sah serta melindungi pemerintah desa dan masyarakat pengguna dari potensi penyalahgunaan. Dengan adanya kebijakan ini juga memastikan bahwa data pengguna dijaga kerahasiaannya. Dalam penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) telah memiliki peraturan yang mengatur yaitu Peraturan Desa Ungasan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan yang tentunya menjadi landasan dalam penerapan *website* SiLagas.

2. Ketersediaan fasilitas yang memadai

Tentunya ketersediaan fasilitas ini penting adanya karena untuk memastikan kelancaran operasional, aksesibilitas dan efektivitas sistem. Dalam penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) fasilitas yang tersedia telah memadai. Ditunjang dengan ketersediaan komputer, *printer*, *scanner*, dan *wifi* yang tentunya mendukung penerapan SiLagas. Ketersediaan *wifi* di Kantor Perbekel Desa Ungasan juga dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki akses internet secara pribadi untuk tetap bisa menggunakan SiLagas.

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai

Keberhasilan penerapan pelayanan digital bergantung pada kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam mengelola, mengoperasikan dan memanfaatkannya. Sumber daya manusia ini menjadi elemen yang krusial dalam penerapan *e-government* SiLagas, karena teknologi hanya akan berjalan efektif apabila didukung oleh individu yang dapat mengoperasikan dengan baik. Sumber daya manusia yang kompeten dibutuhkan untuk mengelola dan menjalankan SiLagas termasuk dalam pengeporasian, input data dan penyelesaian layanan. Dalam penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) ini sumber daya yang dimiliki memiliki kompetensi atau kemampuan dalam mengoperasikan SiLagas. Hal ini tentunya dapat dilihat bagaimana operator SiLagas ini mampu untuk menyelesaikan berbagai layanan yang diajukan oleh masyarakat.

B. Faktor penghambat

1. Belum optimalnya sosialisasi

Dalam penerapan *e-government*, sosialisasi merupakan usaha yang dilakukan untuk memberikan informasi, edukasi serta pemahaman kepada masyarakat atau pengguna mengenai sistem *e-government* yang akan maupun sudah diterapkan. Tentunya tujuan dari sosialisasi yang dilakukan yaitu agar masyarakat dapat memahami manfaat, cara kerja dan juga bagaimana memanfaatkan layanan berbasis elektronik yang disediakan dalam sistem tersebut. Sehingga dengan adanya

sosialisasi ini tentunya dapat membantu masyarakat mengenali keberadaan sistem *e-government* seperti *website* SiLagas ini dalam memberikan pelayanan kepada publik. Namun dalam penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) ini sosialisasi yang dilakukan belum optimal. Walaupun sosialisasi telah dilakukan secara *online* dan juga *offline* oleh Pemerintah Desa Ungasan, namun realita di lapangan diperoleh bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait *website* ini. Adapun beberapa masyarakat yang mengetahui *website* SiLagas ini karena memang mereka datang ke kantor perbekel dahulu dan disanalah mereka diinformasikan bahwa layanan telah dilakukan secara *online* melalui *website* SiLagas.

2. Awamnya masyarakat dalam melaksanakan layanan digital

Kondisi awam pada masyarakat dalam layanan digital ini mengacu pada kurangnya pemahaman, pengalaman maupun kemampuan yang dimiliki masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, termasuk didalamnya layanan berbasis *e-government*. Tentu saja hal ini menjadi tantangan utama dalam penerapan sistem layanan berbasis digital. Hal ini tentunya disebabkan karena kurangnya pemahaman yang dimiliki untuk mengajukan layanan berbasis digital. Kurangnya pemahaman masyarakatpun akan mempengaruhi pencapaian tujuan dari diterapkannya *website* SiLagas. Dimana tujuan diterapkannya *website* SiLagas ini untuk mempermudah dan mempercepat pemberian layanan kepada masyarakat. Disamping itu juga agar masyarakat dapat mengajukan layanan tanpa perlu datang ke kantor perbekel. Namun karena kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan pencapaian tujuan tersebut terhambat karena masih terdapat masyarakat yang mendatangi kantor untuk mengurus layanan.

3. Kendala jaringan

Dalam penerapan *e-government*, kendala jaringan ini menjadi salah satu faktor utama yang dapat menghambat penerapannya. Hal tersebut tentunya karena jaringan merupakan fondasi utama dalam mengoperasikan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Apabila terdapat kendala jaringan dalam proses penerapan *e-government* tentunya hal tersebut dapat menimbulkan kendala yang dapat menghambat proses pelayanan publik secara signifikan. Dalam penerapan *website* SiLagas inipun terkadang mengalami kendala jaringan yang tentunya hal tersebut tidak dapat diduga oleh staff yang menjalankan SiLagas, kendala tersebut tentunya akan mempengaruhi proses pemberian layanan kepada masyarakat yang mengajukan layanan di SiLagas.

Rekomendasi

Silagas merupakan *website* yang diciptakan Pemerintah Desa Ungasan dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan administrasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Namun dalam pelaksanaannya yang sudah berjalan dua tahun ini, masih terdapat beberapa hal yang belum berjalan dengan optimal. Adapun hal tersebut terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan sebagai upaya dalam hal mengoptimalkan penerapan *website* SiLagas dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Ungasan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan sosialisasi mengenai *website* SiLagas

Sosialisasi yang optimal merupakan kunci keberhasilan dalam penerapan layanan berbasis digital. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan mengelompokkan masyarakat, seperti mengelompokkan masyarakat yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) kemudian membuatkan pertemuan untuk mensosialisasikan *website* SiLagas kepada pelaku UMKM agar mereka mengetahui bahwa pendaftaran usaha dapat dilakukan melalui *online* tanpa harus mendatangi kantor perbekel. Dengan dilakukannya sosialisasi yang optimal ini tentunya akan mendukung keberhasilan penerapan *e-government*, sosialisasi yang optimal ini akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang efisien, efektif dan berkelanjutan.

2. Melakukan pelatihan kepada masyarakat dalam mengakses layanan digital

Pelatihan akses layanan digital merupakan upaya yang sistematis untuk memberikan bekal kepada masyarakat dengan keterampilan dasar dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengakses layanan publik secara *online*. Pelatihan ini tentunya bertujuan untuk memberikan pengetahuan dasar dan tata cara masyarakat dalam mengakses *website* SiLagas. Latihan ini penting untuk dilaksanakan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dimana dengan

menguasai layanan digital, masyarakat akan jauh lebih aktif untuk ikut serta berpartisipasi dalam berbagai proses pemerintahan seperti memberikan masukan, mengajukan permohonan serta memantau kinerja pemerintah. Dengan melakukan pelatihan juga merupakan upaya pemerintah untuk mempersiapkan masyarakat menghadapi era digital yang semakin maju.

3. Peningkatan infrastruktur jaringan

Keberhasilan penerapan *e-government* sangat bergantung pada kualitas dan ketersediaan infrastruktur jaringan. Jaringan yang memadai tidak hanya mendukung kelancaran *website* SiLagas saja, namun juga memastikan bahwa layanan di *website* tersebut dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Dengan meningkatkan jaringan yang lebih stabil dan cepat, pengguna layanan tentunya dapat mengakses layanan tanpa adanya hambatan teknis seperti koneksi yang terputus-putus. Jaringan yang baik ini tentunya juga memungkinkan proses digital seperti pengisian formulir online atau pengunduhan dokumen dapat dilakukan dengan cepat.

IV. Penutup

Kesimpulan

Pemerintah Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung telah menunjukkan komitmennya dalam mendukung transformasi digital dengan menerapkan *e-government* melalui Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas). Inisiatif ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang lebih cepat, transparan dan efisien. SiLagas ini tentunya sebagai *website* yang dapat memudahkan berbagai layanan administrasi seperti layanan kependudukan, layanan usaha dan layanan lainnya. SiLagas ini tentunya menjadi langkah nyata untuk dapat menuju pemerintahan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Disamping itu, penerapan SiLagas ini juga mencerminkan upaya Pemerintah Desa Ungasan dalam mendorong inovasi, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik.

Berdasarkan pada hasil yang diperoleh di lokus penelitian dan analisis penelitian yang dilakukan peneliti terkait penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) di Desa Ungasan, Kabupaten Badung diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Support* atau dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ungasan dalam penerapan SiLagas ini dapat dikatakan berjalan, dengan adanya kesepakatan bersama terkait *website* SiLagas. Selain itu juga adanya komitmen pemerintah dalam penerapan *website* SiLagas ini dengan dibuatnya regulasi yang mengatur SiLagas dan dialokasikannya anggaran untuk mendukung penerapan serta pengembangan *website* SiLagas. Serta dilakukannya sosialisasi dengan berbagai metode baik melalui *online* maupun *offline*. Namun sosialisasi yang dilakukan dapat dikatakan belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui *website* tersebut dan masih banyak masyarakat yang salah dalam mengajukan layanan di SiLagas.
2. *Capacity* atau kapasitas yang disediakan dalam penerapan *website* SiLagas di Pemerintahan Desa Ungasan baik dari sumber daya anggaran, dan sumber daya manusia yang disediakan sudah memadai. Anggaran untuk SiLagas ini melalui anggaran pendapatan dan belanja desa. Kemudian untuk sumber daya manusia yang tersedia di Kantor Perbekel Desa Ungasan sendiri sudah memadai dimana sudah terdapat staf yang memang memiliki latar belakang di bidang informasi teknologi. Untuk staf yang ditugaskan di SiLagas ini pun diberikan pelatihan agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Terkait infrastruktur sudah memadai meskipun kadangkala terdapat kendala jaringan yang terjadi.
3. *Value* atau manfaat dari penerapan *website* SiLagas di Desa Ungasan sudah dirasakan oleh pemerintah selaku penyedia layanan dan juga masyarakat selaku penerima layanan. Dengan diterapkannya *website* SiLagas ini masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah tanpa harus datang ke Kantor Perbekel Desa Ungasan. Dari pihak pemerintah juga merasakan manfaatnya dimana lebih ditekankan pada efisiensi waktu dan juga pemerintah dapat mengurangi penggunaan kertas.

Sehingga dapat diartikan bahwa penerapan *e-government* SiLagas belum optimal sepenuhnya. Hal ini dikarenakan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui terkait SiLagas disamping itu juga terdapat masyarakat yang masih melakukan kesalahan dalam mengajukan layanan di *website* SiLagas serta terkadang masih terdapat kendala jaringan.

Saran

Berdasarkan atas pemaparan kesimpulan di atas dan melihat permasalahan yang terjadi dilapangan menyangkut dengan penerapan *e-government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (SiLagas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Ungasan, Kabupaten Badung, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan agar penerapan *website* SiLagas ini dapat berjalan dengan optimal diantaranya:

1. Mensosialisasikan *website* SiLagas dengan merata dan menyeluruh kepada masyarakat yang tinggal di Desa Ungasan dengan melibatkan tokoh masyarakat seperti pemuda desa serta organisasi yang ada di desa agar dapat ikut serta terlibat dalam membantu sosialisasi *website* SiLagas.
2. Mengadakan pelatihan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat seperti tata cara mengakses *website* SiLagas dan cara mengajukan layanan pada *website* tersebut.
3. Membuat panduan baik dalam bentuk video atau infografis yang menjelaskan langkah-langkah menggunakan layanan digital SiLagas.
4. Meningkatkan infrastruktur jaringan dengan melakukan pemantauan dan pemeliharaan jaringan secara rutin untuk memastikan bahwa koneksi internet stabil dan memadai.

Daftar Pustaka

- Aggarwal, V., Bhatt, J. G., Bimal, P., Harinarayana, T., Jani, O. K., Karmakar, A., . . . Yadav, V. (2015). *E-Governance For Smart Cities*. India: Springer Science+Business Media Singapore.
- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. (S. Nurachma, Ed.) Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Fiantika, F. R., WASIL, M., JUMIYATI, S., HONESTI, L., WAHYUNI, S., MOUW, E., . . . AMBARWATI, K. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Y. Novita, Ed.) Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Hansiden, P. E. (2024). *GOVERNANSI DIGITAL*. (T. Media, Ed.) TAHTA MEDIA GROUP. Retrieved Oktober 5, 2024, from <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/765/771>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, . . . Simarmata, J. (2020). *E-government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. (T. Limbong, Ed.) Medan: Yayasan Kita Menulis. Retrieved Oktober 5, 2024
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., . . . Hardiyani, T. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI*. (A. Munandar, Ed.) Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Ungasan, P. (2023). *Profil Potensi Dan Tingkat Perkembangan Desa Ungasan*. Bali: Pemerintah Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan, Desa Ungasan.
- Amirullah, I., Sari, L. P., Syafaruddin, Rasyid, M. F., Lira, H. A., Mallappiang, N., . . . Natsir, N. (2023, November 6). Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Meningkatkan Transparansi Administrasi Desa melalui E-government. *ASPIRASI : Publikasi Hasil Pengabdian dan Kegiatan Masyarakat*, 1, 89-96. doi:<https://doi.org/10.61132/aspirasi.v1i6.57>
- Rachman, R., & Ridwan, R. A. (2023). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENDUKUNG TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN POLEWALI*

MANDAR. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 10, 1281-1287. Retrieved Oktober 5, 2024

Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR. Jurnal Governance And Politics (JPG), 4, 49-61. Retrieved Oktober 5, 2024

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Desa Ungasan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

APJII. (2024, February 7). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. Retrieved Oktober 5, 2024, from apjii.or.id: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

PANRB, K. (2024, September 20). Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE. Retrieved oktober 5, 2024, from menpan.go.id: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>

SiLagas. (2024). Profil SiLagas. Retrieved Oktober 6, 2024, from SiLagas.id: <https://SiLagas.id/profilagas>

SiLagas. (2024). Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan. Retrieved from SiLagas: <https://SiLagas.id/home>