

TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA BINA BARU BERBASIS *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA INDUSTRI 4.0

¹⁾Sartika Amiruddin, ²⁾Herman Dema, ³⁾Haeruddin Syarifuddin

^{1), 2), 3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
sartikaamiruddin1102598@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan Desa Bina Baru Kecamatan Kulo berbasis *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Era Industri 4.0 dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan publik berbasis *E-Government* Era Industri 4.0 di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian sebanyak 329 orang/jiwa dan sampel sebanyak 49 orang/jiwa. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, penelitian pustaka (library research), kuesioner atau angket dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan berbasis *E-Government* 66% "baik", ditinjau dari mengembangkan sistem pelayanan yang handal 69% baik, menata proses kerja pemerintah 70% baik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal 62% baik, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia 64% baik. Pelayanan publik 67% "baik", ditinjau dari tersedianya sarana prasarana yang baik 71% baik, bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga akhir 66% baik, mampu melayani secara cepat 58% kurang baik, mampu melayani secara tepat 66% baik, mampu berkomunikasi 76% baik. Faktor yang menghambat pelayanan publik yaitu kesadaran 64% berpengaruh, aturan 65% berpengaruh, organisasi 60% kurang berpengaruh, pendapatan 63% berpengaruh, keterampilan petugas 62% berpengaruh, faktor sarana 86% sangat berpengaruh.

Kata Kunci: Tata Kelola dan *E-Government*

Abstract

This study aims to determine the governance of Bina Baru Village, Kulo District, based on E-Government in improving public services in the Industrial Era 4.0 and to find out the inhibiting factors for E-Government-based public services in the Industrial Era 4.0 in Bina Baru Village, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency. . The research population was 329 people/person and the sample was 49 people/person. The sampling technique used is purposive sampling. This type of research is descriptive quantitative. The data collection techniques used are observation, library research, questionnaires or questionnaires and documentation. The data analysis technique is in the form of descriptive statistics. The results showed that 66% of E-Government-based governance was "good", in terms of developing a reliable service system 69% good, managing government work processes 70% good, utilizing information technology optimally 62% good, developing human resource capacity 64% good. Public service 67% "good", in terms of the availability of good infrastructure 71% good, responsible to every consumer from beginning to end 66% good, able to serve quickly 58% not good, able to serve properly 66% good, able communicates 76% well. Factors that hinder public services are awareness 64% influential, 65% influential rules, 60% less influential organization, income 63% influential, 62% influential officer skills, 86% very influential facility factor.

Keywords : Government and e-Government

A. PENDAHULUAN

Beberapa waktu sebelumnya Pemimpin Republik Indonesia, Joko Widodo, mengirimkan panduan "Making Indonesia 4.0", yang merupakan teknik publik dalam mengatur waktu transformasi mekanis 4.0. Dengan pengiriman panduan, otoritas publik saat ini bergegas untuk mempersiapkan diri untuk gelombang gangguan. Sosialisasi terus dimajukan di bidang industri, ekonomi dan persekolahan. Meskipun demikian, apakah otoritas publik siap untuk memanfaatkan periode yang serba komputerisasi sejauh menawarkan jenis bantuan publik? Abad kedelapan belas adalah periode keempat dari kekacauan mekanis 4.0. Sesuai Klaus Schwab, aspek Keuangan Dunia dari Jerman. Dunia telah mengalami 4 gangguan mekanis yang saat ini berada di puncaknya dengan lahirnya inovasi canggih yang luar biasa.

Rutinitas kita sehari-hari telah memasuki lubang digitalisasi pergantian peristiwa secara mekanis. Area pribadi dimanfaatkan dengan penuh semangat oleh kemajuan mekanis. Mereka berusaha untuk mendorong inovasi maju yang inventif di banyak organisasi. Sebut saja Gojek, Uber dan Get, organisasi yang berpusat pada pemberian layanan transportasi melalui kerangka online. Sementara itu, koperasi spesialis transportasi yang masih awam/belum memanfaatkan inovasi komputerisasi histeris dan praktis bubar. Ini menunjukkan betapa menyusahkannya zaman modern 4.0 yang kacau.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ada pasal yang mengatur bahwasanya pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa "dalam rangka memberikan dukungan informasi

terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional", sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Kerangka kerja skala publik membutuhkan kepuasan dalam struktur besar kerangka kerja inovasi data. Hal ini seharusnya menjadi pertimbangan otoritas publik untuk memiliki opsi untuk mengubah pelaksanaan administrasinya ke daerah bahkan dengan pemberontakan mekanis 4.0 saat ini, khususnya dengan melakukan administrasi publik berbasis inovasi (komputerisasi). Karena, dengan inovasi, keterusterangan, kecepatan, kenyamanan yang menjadi kunci dari suatu bantuan, maka tidak heran jika administrasi di lingkungan swasta/swasta biasanya akan lebih baik akibat pemanfaatan inovasi yang semakin canggih selama ini. menawarkan jenis bantuan untuk menjaga kepercayaan klien sehingga bisnis berjalan. akan terus bermanfaat. Dalam periode komputerisasi, kerusuhan modern 4.0, otoritas publik perlu mengeksploitasi isu-isu utama untuk memperoleh kepercayaan publik dalam pelaksanaan administrasi publik. Di area publik sekarang, kemajuan mekanis tidak hanya dapat dieksploitasi dari area pribadi.

Minimnya pelayanan publik pemerintah dalam menajalankan pemanfaatan teknologi komputer, teknologi informasi, dan jaringan komputer. Pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan publik pemerintah masih sedikit revolusi di industri 4.0 perlu menerapkan e-government itu sendiri.

E-Government memiliki banyak manfaat dalam sistem demokrasi yang kita terapkan saat ini, antara lain meningkatkan kecepatan komunikasi antara pemerintah, masyarakat, swasta, serta koordinasi berbasis internet antar instansi. Selain untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas proses penyelenggaraan pemerintahan, menghemat anggaran pemerintah, dan memperlancar arus informasi yang dapat diakses secara terbuka guna mewujudkan cita-cita good governance dan

open government dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Mengutip pernyataan Dunleavy saat memperkenalkan konsep digital governance pada tahun 2005 sebagai pengganti New Public Management (NPM) yang banyak diadopsi di pemerintahan mengatakan, begitu pentingnya digital dalam tata kelola pemerintahan. Bahkan profesor bidang politik dan Kebijakan Publik *London School of Economics dan Political Science (LSE)* juga menyatakan bahwa "*New Publik Management is Dead, Long Live Digital Era Governance*". Maka tidak lain, era digital yang saat ini kita hadapi pada revolusi industri 4.0 dalam tata kelola pemerintahan mau tidak mau harus segera diimplementasikan. Sudah saatnya pemerintah dengan serius memperhatikan kewajibannya dalam memajukan tata kelola yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi.

Administrasi selama kekacauan mekanis 1.0 menekankan administrasi sektor bisnis, dengan alasan bahwa senjata rahasia bekerja. Dalam kekacauan mekanis 2.0 ketika mesin mulai membantu orang, siklus administrasi dimajukan sehingga berbagai administrasi berjenjang muncul. Kemudian, pada saat itu kemajuan modern 3.0 dalam periode data yang melimpah membawa kerjasama dan administrasi organisasi. Sekarang, apa yang bisa dikatakan tentang administrasi di masa transformasi mekanis 4.0.

Pembangunan mekanis mempertimbangkan realokasi dan desentralisasi kekuatan dengan tujuan bahwa badan legislatif akan menghadapi ketegangan yang meluas untuk mengubah metodologi yang digunakan untuk melibatkan masyarakat umum dalam pembuatan pendekatan. Tugas pokok pemerintah akan dikurangi. Penataan angkutan umum yang sudah menjadi tugas negara kini dapat diambil alih oleh siapa saja yang dapat memanfaatkan perkembangan mekanis. Soal transportasi online itu buktinya. Kemudian, di bidang yang berbeda bukanlah hal yang aneh bahwa hal yang persis sama akan terjadi.

Salah satu kualitas penting dari transformasi mekanis 4.0 adalah kecepatan asosiasi dan orang-orang mengalami perubahan, karena kemajuan mekanis yang muncul membuat pendekatan untuk menciptakan, memperdagangkan, dan mengedarkan harga diri di seluruh

masyarakat. Kecuali jika inovasi berkembang dalam kerangka pemerintahan yang terbuka dan ekonomis, kerusakan modern 4.0 dapat memperburuk ketidakseimbangan gaji, menelantarkan miliaran orang, dan menyia-nyaiakan kebebasan kemajuan mekanis untuk membantu mengatasi masalah lingkungan, provinsi, dan dunia.

Tata kelola pemerintahan berbasis E-Government untuk peningkatan pelayanan publik dan untuk mengatasi ketertinggalan, pemerintah berupaya melakukan berbagai inovasi untuk melakukan yang terbaik, salah satunya memberikan dukungan fasilitas infrastruktur teknologi. Tidak hanya menjangkau kota-kota besar, bahkan pelosok-pelosok daerah sekalipun. Target pencapaian yang paling utama berasal dari desa, karena desa merupakan pendongkrak kesejahteraan negara. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo pada bulan November 2020 melihat kualitas pelayanan publik yang masih rendah, masalah pelayanan yang berbasis E-Government masih kurang efektif, dengan uraian gejala yaitu pelayanan yang berbelit belit, karena pelayanan masih menggunakan sistem manual. Contohnya, ketika masyarakat meminta untuk dibuatkan Surat Pengantar Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk, pihak aparaturnya meminta kelengkapan berkas berupa ijazah dan akta kelahiran, padahal ketika diproses hanya salah satunya yang digunakan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik meneliti tentang "Tata Kelola Pemerintahan Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Berbasis E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Industri 4.0".

Menurut Indrajit (Zainuddin, 2017: 408) E-Government adalah komponen asosiasi lain antara otoritas publik dan daerah serta individu investasi lainnya, termasuk pemanfaatan inovasi data (khususnya web) yang bertekad untuk bekerja pada kualitas (alam) administrasi. E-Government adalah organisasi pemerintahan berbasis elektronik untuk bekerja pada sifat administrasi publik mahir, layak dan intuitif. Dimana pada dasarnya E-Government adalah pemanfaatan inovasi data yang dapat lebih mengembangkan hubungan antara otoritas publik dan perkumpulan yang berbeda (penghuni, visioner bisnis, dan organisasi yang berbeda).

Berdasarkan definisi-definisi *Electronic Government* diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk menunjang kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif yang telah diatur menurut Inpres RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Lampiran Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *E-Government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

1. Menumbuhkan kerangka kerja bantuan yang dapat diandalkan, tepercaya, dan masuk akal untuk area lokal yang lebih luas. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan organisasi korespondensi.
2. Menyusun kerangka administrasi dan langkah-langkah kerja pemerintah agar mereka dapat dengan cepat merangkul dorongan dalam inovasi data.
3. Idealnya menggunakan inovasi data. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menormalkan interoperabilitas data entri pemerintah.
4. Memperluas kemajuan industri media komunikasi dan inovasi data. Tujuan yang ingin dicapai adalah kerjasama bisnis lokal dalam mempercepat pencapaian tujuan penting dari *E-Government*.
5. Menumbuhkan batas SDM, baik pemerintah maupun daerah.
6. Membantu kemajuan yang efisien melalui tahapan yang wajar dan terukur dalam peningkatan *E-Government*, yang dapat diselesaikan pada empat tingkatan, khususnya: perencanaan, pengembangan, kombinasi dan penggunaan.

Sebagai kesimpulan bahwa terdapat enam strategi *E-Government* berdasarkan lampiran Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang dapat direalisasikan.

Bantuan publik adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan daerah oleh pengelola negara. Negara yang didirikan oleh penduduk umum (masyarakat) jelas bertekad untuk bekerja atas bantuan pemerintah daerah setempat. Untuk dapat menawarkan jenis bantuan yang sesuai dan bekerja pada

bantuan pemerintah daerah setempat, alat angkut administrasi harus memenuhi standar bantuan. Administrasi publik dilakukan dalam serangkaian latihan terkoordinasi yang mendasar (dari perspektif luas, tidak umum), terbuka, lancar, tepat, lengkap, masuk akal, dan masuk akal.

Dengan mempertimbangkan segala sesuatunya, dari standar-standar ini sangat terlihat bahwa dalam pelaksanaan administrasi publik, itu difokuskan pada semua individu, memasukkan individu-individu dengan kebutuhan luar biasa. Administrasi terbuka terbaik adalah administrasi yang dapat menjangkau semua komponen masyarakat, khususnya manfaat yang mengandung standar keterusterangan, tanggung jawab, kontingensi, investasi, keamanan hak, dan keseimbangan hak dan komitmen. Administrasi publik yang hebat dibuat ketika target dari siklus bantuan telah tercapai. Ada beberapa komponen yang harus dipenuhi dalam bantuan terbuka yang layak. Selain itu, Kasmir (2016: 34) merekomendasikan bahwa kualitas bantuan terbuka yang layak memiliki komponen-komponen berikut:

1. Aksesibilitas perwakilan yang baik. Hal utama yang perlu diperhatikan hanyalah faktor manusia. Orang yang melayani harus dapat melayani dengan baik dan cepat. Selain itu, mereka juga harus bisa menyampaikan, ramah, baik hati dan bertanggung jawab penuh terhadap klien.
2. Aksesibilitas kantor baik dan yayasan. Kantor dan yayasan yang dimiliki harus menjunjung tinggi kecepatan, ketepatan, dan ketepatan pekerjaan. Kantor dan kerangka kerja harus dilengkapi dengan kemajuan inovatif terbaru.
3. Mindful kepada masing-masing (klien) dari awal sejauh mungkin. Dalam melakukan latihan dukungan, koperasi spesialis harus memiliki opsi untuk bertanggung jawab melayani setiap klien bantuan dari awal hingga akhir. Klien akan merasa terpenuhi jika mereka merasa berkewajiban dari koperasi spesialis.
4. Siap melayani dengan cepat dan pasti. melayani klien, koperasi spesialis harus setuju dengan metode bantuan pengaturan. Melayani dengan cepat menyiratkan melayani dalam batas waktu biasa. Sementara melayani dengan tepat bukan untuk melakukan kesalahan baik sejauh diskusi dan pekerjaan.

5. Siap untuk memberikan. Memiliki pilihan untuk menyampaikan menyiratkan bahwa koperasi spesialis dapat menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan lugas. Selain itu, koperasi spesialis harus dapat dengan cepat memahami keinginan klien.

Setiap bantuan akan menciptakan berbagai penilaian yang berasal dari pertemuan yang dilayani atau klien. Bantuan yang besar tentunya akan memberikan penilaian yang baik dari klien, namun jika administrasi yang diberikan tidak memberikan pemenuhan maka akan menyebabkan klien frustrasi dan dapat merusak citra kantor organisasi spesialis. Menawarkan jenis bantuan publik yang luar biasa akan membuat loyalitas konsumen. Meskipun demikian, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi bantuan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (Ratna, 2017: 27) menyatakan bahwa, "ada enam komponen pendukung dan penghambat dalam membantu", yaitu: faktor perhatian, faktor administrasi, faktor otoritas, faktor gaji, faktor kemampuan pejabat, dan faktor kerangka kerja.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat Desa Bina Baru yang melakukan pelayanan pada tahun 2020 yakni sebanyak 329 orang, sedangkan Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, Sehingga peneliti mengambil sampel dengan pertimbangan yaitu jumlah masyarakat Desa Bina Baru yang melakukan pelayanan pada bulan November dan Desember tahun 2020 berjumlah 49 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Analisis statistik deskriptif, Langkah terakhir adalah mendeskripsikan hasil analisis data sehingga pada akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Data yang diperoleh melalui kuisisioner dianalisis dengan menggunakan model skala likert.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sistem pelayanan yang handal, pelayanan Desa Bina Baru yang sudah berkembang dengan bantuan komputer, bahwa dari 49 jumlah responden, 2 orang atau 4% responden menjawab sangat

baik, 20 orang atau 41% responden menjawab baik, 25 orang atau 51% responden menjawab kurang baik, 2 orang atau 4% responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase mengembangkan sistem pelayanan yang handal 69% "baik". Berdasarkan hasil penelitian, beberapa perangkat komputer beserta pendukung lainnya telah tersedia di Kantor Desa Bina Baru. Hal ini untuk mendukung pengembangan tata kelola pemerintah berbasis digital dalam menyongsong revolusi industri saat ini. Dimana hampir semua pelaksanaan kegiatan termasuk proses pelayanan berbasis teknologi.

Bantuan media elektronik modern sehingga proses kerja pemerintahan Desa Bina Baru dapat terlaksana dengan cepat, bahwa dari 49 jumlah responden, 1 orang atau 2% responden menjawab sangat baik, 22 orang atau 45% responden menjawab baik, 26 orang atau 53% responden menjawab kurang baik, tidak ada responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase menata proses kerja pemerintah 70% "baik". Tersedianya sarana prasarana komputer, maka kegiatan sistem pemerintahan dapat berjalan lancar melalui penataan proses kerja pemerintah yang baik. Yang tadinya, aparat desa sulit menjangkau kebutuhan sosial masyarakat, dengan penataan proses kerja pemerintah berbasis digital, setidaknya memudahkan aparat. Informasi tentang desa dapat diakses masyarakat melalui telepon genggam pintar. Aparat juga dengan leluasa melaksanakan tugas pemerintahan.

Pemerintah Desa Bina Baru sudah memanfaatkan media elektronik modern secara optimal dalam proses pelayanan, bahwa dari 49 jumlah responden, 1 orang atau 2% responden menjawab sangat baik, 5 orang atau 10% responden menjawab baik, 41 orang atau 84% responden menjawab kurang baik, 1 orang atau 2% responden menjawab tidak baik, 1 orang atau 2% responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase memanfaatkan teknologi informasi secara optimal 62% "baik". Indikator memanfaatkan teknologi informasi secara optimal saling berkaitan antara indikator mengembangkan sistem pelayanan yang handal dengan menata proses kerja

pemerintah. Media elektronik berupa komputer telah tersedia, tinggal bagaimana aparat pelaksana dapat memanfaatkannya secara optimal. Pada penelitian ini, aparat Desa Bina Baru, setidaknya ada beberapa yang dapat memanfaatkan teknologi, artinya sudah memiliki kemampuan dalam pengembangan digital. Meski belum sepenuhnya, namun dalam jangka waktu yang panjang, akan mulai menguasai. Sehingga dalam hal ini, dapat membantu dan membimbing aparat yang lain untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Kemampuan pelayanan pemerintahan Desa Bina Baru, bahwa dari 49 jumlah responden, 2 orang atau 4% responden menjawab sangat baik, 7 orang atau 14% responden menjawab baik, 38 orang atau 78% responden menjawab kurang baik, 2 orang atau 4% responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase mengembangkan kapasitas sumber daya manusia 64% "baik". Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia dalam hal ini Skill sumber daya manusia merupakan aspek paling penting untuk menunjang tata kelola pemerintahan, apalagi pada era industri 4.0 saat ini. Individu dituntut kreatif, inovatif, serta paham IPTEK. Pada penelitian ini, sumber daya manusia yang berurusan dengan tata kelola pemerintahan masih perlu diasah kembali, tata kelola pemerintahan berbasis Elektronik Government sudah baik namun belum maksimal.

Ketersediaan fasilitas di Desa Bina Baru, bahwa dari 49 jumlah responden, 3 orang atau 6% responden menjawab sangat baik, 24 orang atau 49% responden menjawab baik, 20 orang atau 41% responden menjawab kurang baik, 2 orang atau 4% responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase tersedianya sarana prasarana yang baik 71% "baik". Sarana prasarana yaitu media elektronik seperti komputer, mesin cetak printer, tersedia fasilitas wi-fi, dan sebagainya yang mendukung kegiatan pelayanan publik.

Pertanggung jawaban pemerintah Desa Bina Baru dalam pemenuhan kebutuhan layanan, bahwa dari 49 jumlah responden, 4 orang atau 8% responden menjawab sangat baik, 13 orang atau 27% responden menjawab baik, 27 orang atau 55% responden menjawab

kurang baik, 3 orang atau 6% responden menjawab tidak baik, 2 orang atau 4% responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase bertanggung jawab kepada setiap konsumen dari awal hingga akhir 66% "baik". Aparat melayani masyarakat hingga terpenuhi seluruh kebutuhan layanannya dengan baik. Meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal bagi pengguna layanan.

Kemampuan pemerintah Desa Bina Baru dalam memberikan pelayanan secara cepat, bahwa dari 49 jumlah responden, tidak ada responden menjawab sangat baik, 7 orang atau 14% responden menjawab baik, 33 orang atau 67% responden menjawab kurang baik, 5 orang atau 10% responden menjawab tidak baik, 4 orang atau 8% responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase mampu melayani secara cepat 58% "kurang baik". Kemampuan aparat memberikan pelayanan yang cepat masih perlu dibenahi. Kedisiplinan kerja aparat menjadi salah satu penyebab pelayanan tidak berjalan dengan cepat.

Kemampuan pemerintah Desa Bina Baru dalam memberikan pelayanan secara tepat, bahwa dari 49 jumlah responden, 3 orang atau 6% responden menjawab sangat baik, 9 orang atau 18% responden menjawab baik, 36 orang atau 74% responden menjawab kurang baik, 1 orang atau 2% responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase mampu melayani secara tepat 66% "baik". Pelayanan terlaksana dengan tepat meski tidak dapat dilaksanakan dengan cepat.

Pemerintah Desa Bina Baru memberikan pelayanan dengan sistem yang mudah dimengerti oleh masyarakat, bahwa dari 49 jumlah responden, 1 orang atau 2% responden menjawab sangat baik, 38 orang atau 78% responden menjawab baik, 9 orang atau 18% responden menjawab kurang baik, 1 orang atau 2% responden menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Dengan melihat rata-rata persentase mampu berkomunikasi 76% "baik". Aparat menyesuaikan situasi dan kondisi dalam memberikan pelayanan. Jika yang ditemui adalah orang tua, maka bahasa komunikasi yang digunakan yaitu bahasa daerah agar lebih mudah dipahami oleh penerima layanan. Terkait ketentuan

persyaratan layanan dijelaskan dengan semudah mungkin.

Kesadaran aparat terhadap tanggung jawabnya dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, bahwa dari 49 jumlah responden, 7 orang atau 14% responden menjawab sangat berpengaruh, 2 orang atau 4% responden menjawab berpengaruh, 34 orang atau 70% responden menjawab kurang berpengaruh, 6 orang atau 12% responden menjawab tidak berpengaruh, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor kesadaran 64% “berpengaruh”.

Faktor aturan memengaruhi kegiatan pemerintahan dari aspek pelayanan, bahwa dari 49 jumlah responden, 1 orang atau 2% responden menjawab sangat berpengaruh, 14 orang atau 29% responden menjawab berpengaruh, 30 orang atau 61% responden menjawab kurang berpengaruh, 4 orang atau 8% responden menjawab tidak berpengaruh, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor aturan 65% “berpengaruh”.

Sistem pelaksanaan yang diterapkan pemerintahan Desa Bina Baru dalam mewujudkan tanggung jawab pelayanan, bahwa dari 49 jumlah responden, 1 orang atau 2% responden menjawab sangat berpengaruh, 4 orang atau 8% responden menjawab berpengaruh, 39 orang atau 80% responden menjawab kurang berpengaruh, 5 orang atau 10% responden menjawab tidak berpengaruh, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor organisasi 60% “kurang berpengaruh”.

Faktor pendapatan dalam mendorong motivasi aparat untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, bahwa dari 49 jumlah responden, 2 orang atau 4% responden menjawab sangat berpengaruh, 10 orang atau 20% responden menjawab berpengaruh, 31 orang atau 63% responden menjawab kurang berpengaruh, 6 orang atau 12% responden menjawab tidak berpengaruh, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor pendapatan 63% “berpengaruh”.

Faktor keterampilan SDM pemerintah Desa Bina Baru dalam mewujudkan pelayanan yang optimal, bahwa dari 49 jumlah responden, 2 orang atau 4% responden

menjawab sangat berpengaruh, 10 orang atau 21% responden menjawab berpengaruh, 29 orang atau 59% responden menjawab kurang berpengaruh, 7 orang atau 14% responden menjawab tidak berpengaruh, 1 orang atau 2% responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor keterampilan petugas 62% “berpengaruh”.

Faktor sarana mendukung kegiatan organisasi pemerintah Desa Bina Baru, bahwa dari 49 jumlah responden, 20 orang atau 41% responden menjawab sangat berpengaruh, 24 orang atau 49% responden menjawab berpengaruh, 5 orang atau 10% responden menjawab kurang berpengaruh, tidak ada responden menjawab tidak berpengaruh, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak berpengaruh. Dengan melihat rata-rata persentase faktor sarana 86% “sangat berpengaruh”.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka simpulan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Tata kelola pemerintahan berbasis *E-Government* 66% “baik”, ditinjau dari mengembangkan sistem pelayanan yang handal 69% baik, menata proses kerja pemerintah 70% baik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal 62% baik, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia 64% baik. Pelayanan publik 67% “baik”, ditinjau dari tersedianya sarana prasarana yang baik 71% baik, bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga akhir 66% baik, mampu melayani secara cepat 58% kurang baik, mampu melayani secara tepat 66% baik, mampu berkomunikasi 76% baik.
2. Faktor yang menghambat pelayanan publik yaitu kesadaran 64% berpengaruh, aturan 65% berpengaruh, organisasi 60% kurang berpengaruh, pendapatan 63% berpengaruh, keterampilan petugas 62% berpengaruh, faktor sarana 86% sangat berpengaruh.

E. REFERENSI

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hessel, N. S. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim. (2018). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Jamaluddin, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Monalisa, I. a. (2020). *Pembangunan Partisipatif Dan Pemberdayaan Masyarakat*. Pasuruan Jawa Timur: Penerbit Qiara Media.
- Mustanir, A. P. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan Di Kelurahan Kanyuara Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *Politik Profesi*, 247-61.
- Santosa, P. (2018). *Administrasi Publik, Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Adiatama.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zaidan, N. (2015). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zainuddin. (2017). *Teori-Teori Mutakhir Dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Makassar: Phinatama Media.