

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SI POLGAN DI DESA  
KRANDEGAN KABUPATEN PURWOREJO**

Sofia Sri Mahardika, Retna Hanani, Kismartini

**Program Studi Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Desa Krandegan merupakan pelopor desa digital yang menerapkan *e-government* menjadi inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Si Polgan (Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* di Desa Krandegan). Aplikasi Si Polgan membuat Desa Krandegan menjadi satu – satunya desa di Kabupaten Purworejo yang memiliki produk *e-government* berupa aplikasi. Namun, sejak awal penerapan Aplikasi Si Polgan hingga saat ini ditemukan beberapa permasalahan diantaranya yaitu: masih terdapat pelayanan surat yang belum dapat dilaksanakan secara *online*, keterbatasan sumber daya finansial, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, dan kurangnya ketersediaan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya di Desa Krandegan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan masih belum terlaksana sesuai dengan dua indikator pelaksanaan *e-government* yaitu indikator penyediaan dan pengembangan aplikasi dan indikator pengembangan sumber daya manusia. Faktor pendukung yang ditemukan dalam penerapan Aplikasi Si Polgan terdapat pada faktor *support* (dukungan) dan faktor *value* (nilai) sedangkan faktor penghambat yang ditemukan dalam penerapan Aplikasi Si Polgan terdapat pada faktor *capacity* (kemampuan) yaitu kurangnya kemampuan sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur teknologi.

Kata kunci : *E-Government*, Implementasi, *Service Delivery*

**ABSTRACT**

*The village of Krandegan is a pioneer of digital villages that implements e-government as an innovation in public services through the Si Polgan application. (Sistem Informasi dan Pelayanan Online di Desa Krandegan). The Si Polgan application has made Krandegan Village the only village in Purworejo Regency with an e-government product in the form of an application. However, since the initial implementation of the Si Polgan Application until now, several issues have been identified, including: there are still letter services that cannot be carried out online, limited financial resources, insufficient supporting facilities and infrastructure, and a lack of*

*available human resources. This research aims to analyze the implementation of e-government through the Si Polgan Application and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation in Krandegan Village. The research method used is a qualitative descriptive method utilizing primary and secondary data sources. The research results indicate that the implementation of e-government through the Si Polgan Application in Krandegan Village has not yet been carried out in accordance with the two indicators of e-government implementation, namely the indicators of application provision and development, and the indicators of human resource development. Supporting factors identified in the implementation of the Si Polgan Application are found in the support and value factors, while the inhibiting factor identified in the implementation of the Si Polgan Application lies in the capacity factor, specifically the lack of human resources, financial resources, and technological infrastructure.*

**Keywords: E-Government, Implementation, Service Delivery**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Teknologi informasi baru diimplementasikan di instansi pemerintahan setelah diterbitkan Inpres No. 6 Tahun 2001 yang mengatur terkait Telematika. Inpres ini mewajibkan aparat pemerintah memanfaatkan teknologi digital tersebut guna memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dan mempermudah pelaksanaan demokrasi (Usriyah dan Tukiman, 2022). Akan tetapi, Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* telah menggantikan peraturan tersebut sebagai wujud komitmen dari pemerintah Indonesia guna mengintegrasikan TIK dalam kegiatan pemerintahan. Pemerintah telah memutuskan akan memanfaatkan pelayanan publik yang berorientasi elektronik atau *e-government* pada masa globalisasi ini.

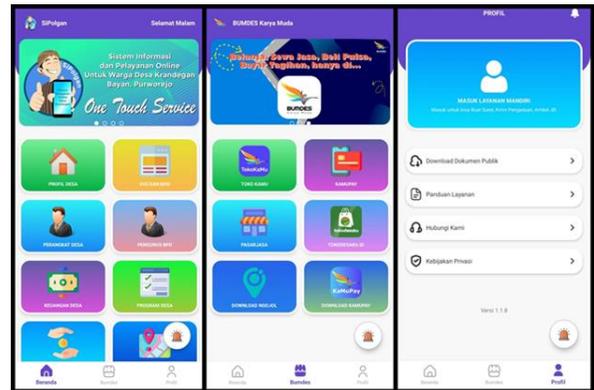
Menurut Sutojo & Aldridge (dalam Nasution, Aditia Darma *et al.*, 2020), layanan masyarakat yang disederhanakan, memangkas birokrasi pemerintah, dan mempermudah tugas-tugas yang sebelumnya dianggap sulit bagi masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah merupakan beberapa strategi *e-government* yang berhasil. Untuk mewujudkan sebagian tujuan negara, yakni kesejahteraan warga negara, desentralisasi daerah mendekatkan pengelolaan pemerintahan kepada rakyat dan memungkinkannya untuk menyediakan layanan yang memenuhi kepentingan publik (Maulani, 2020).

Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo mengeluarkan Perbub Purworejo No. 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten

Purworejo. Sebagaimana UU No. 6 mengenai Desa tepatnya Pasal 19, Desa telah memiliki wewenang penting dalam bentuk hak dan otoritas lokal dalam konteks administratif desa. Regulasi UU No. 6/2014 tentang Desa menekankan bahwa memperbaiki pelayanan publik bagi penduduk desa menjadi salah satu tujuan dari diterbitkannya regulasi tersebut (Yuniningsih & Suwitri, 2019). Oleh karenanya, Desa Krandegan turut mengembangkan daerahnya dengan menerapkan pemerintahan digital dengan sasaran memperbaiki mutu layanan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakatnya pun terjamin.

Dalam hal digitalisasi pelayanan publik, Desa Krandegan membuat sebuah aplikasi, yaitu aplikasi Si Polgan. Aplikasi Si Polgan (Sistem Pelayanan *Online* Desa Krandegan) merupakan salah satu produk *e-government* berupa aplikasi berbasis Android yang berisi berbagai informasi desa dan layanan administrasi bagi masyarakat, seperti profil desa, tujuan jangka panjang (visi) dan rencana strategis desa (misi), informasi perangkat desa, informasi pengurus BPD, rencana kerja desa, rencana anggaran pendapatan dan pengeluaran desa atau APBDes, daftar penerima subsidi, informasi statistik desa, artikel desa, arsip visual kegiatan desa, nomor panggilan darurat,

regulasi dan dokumen publik dan beragam info lainnya.

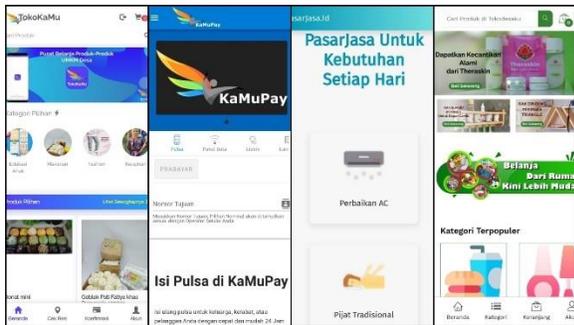


**Gambar 1.1** Halaman Aplikasi Si Polgan

Sumber: Dokumentasi Pribadi dari Aplikasi Si Polgan, 2023.

Aplikasi ini menyediakan pelayanan publik online bagi masyarakat Desa Krandegan berupa pengaduan masyarakat dan pembuatan surat menyurat elektronik. Untuk masuk ke dalam pelayanan tersebut, pengguna cukup menginput NIK dan PIN. Jenis pelayanan surat menyurat yang disediakan oleh Pemdes Krandegan melalui aplikasi Si Polgan diantaranya Surat Keterangan Usaha (SKU), surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah (SPORADIK), permohonan KTP, permohonan KK, permohonan duplikat surat nikah, permohonan cerai, pengantar SKCK, permohonan laporan kehilangan, permohonan izin keramaian, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu sekolah, surat keterangan tidak mampu, surat

keterangan pindah penduduk, surat keterangan penghasilan, surat keterangan pengantar, surat keterangan penduduk, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan JAMKESOS, surat keterangan izin orang tua/suami/istri, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan beda identitas, surat keterangan penghasilan orang tua, surat keterangan penghasilan ibu, surat keterangan penghasilan ayah, dan surat keterangan domisili usaha non warga.



**Gambar 1.2** Fitur Layanan TokoKamu, Kamupay, Pasarjasa, dan Tokodesaku.id

Sumber: Dokumentasi Pribadi dari Aplikasi Si Polgan, 2023.

Selain menyediakan informasi desa, Si Polgan juga menyediakan layanan publik di bidang ekonomi, yaitu BUMDes digital. Dalam menu BUMDes digital ini terdapat menu layanan mengenai Toko Kamu, Kamupay, Pasarjasa, Tokodesaku.id, dan Ngojol. Toko Kamu dan Tokodesaku.id

merupakan inovasi baru berupa *marketplace* jual beli produk-produk UMKM yang terdapat di Desa Krandegan. Kamupay adalah layanan *top up* atau isi ulang saldo pembayaran untuk listrik, paket data, *e-money* dan sebagainya. Pasarjasa adalah layanan di bidang jasa yang tersedia di Desa Krandegan seperti jasa servis barang elektronik, jasa pijat, jasa menjahit, jasa angkut, dan lain – lain. Sedangkan Ngojol merupakan layanan ojek *online* yang dapat menjangkau daerah – daerah pelosok tidak seperti layanan ojek *online* seperti grab dan gojek. Aplikasi Si Polgan ini dikelola oleh BUMDes Desa Krandegan yaitu BUMDes Karya Muda yang bertanggung jawab langsung ke kepala desa dan dalam pengawasan Pemdes Krandegan.

Desa Krandegan dinobatkan sebagai Desa Digital atas keberhasilannya dalam menciptakan produk pelayanan publik berbasis IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aplikasi Si Polgan mampu membawa kesuksesan Desa Krandegan dalam berbagai pencapaian prestasi desa hingga mampu mengubah status Desa Krandegan dari desa miskin menjadi desa mandiri pertama di Purworejo serta menjadi desa percontohan bagi desa lainnya. Tidak hanya memudahkan warganya, Desa Krandegan juga menjual

produk aplikasi ke pasaran akibat dari keberhasilan aplikasi tersebut. Desa mana pun yang ingin memiliki aplikasi serupa dengan yang digunakan oleh Desa Krandegan dapat membelinya dengan harga Rp5.000.000.

Aplikasi Si Polgan menjadi sebuah aplikasi yang solutif karena memiliki desain konsep “*One Touch Service*”, artinya hanya dengan satu aplikasi, masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan yang disediakan melalui fitur – fitur di dalamnya. Konsep aplikasi ini membuat masyarakat semakin mudah mendapatkan layanan yang mudah dan cepat. Di samping keberhasilannya, penerapan *e-government* melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan atau Si Polgan menghadapi permasalahan baik dari internal maupun eksternal.

Muluk (2001) menjelaskan bahwa terdapat sejumlah hambatan potensial yang perlu diatasi selama implementasi pemerintahan digital, seperti yang diuraikan dalam Suharyanto *et al.* (2020, hlm. 88). Hambatan-hambatan ini meliputi kekurangan sumber daya manusia (SDM), kesulitan finansial, keterbatasan dalam infrastruktur telekomunikasi fisik, dan kesulitan terkait kesiapan pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government*.

Pada kenyataan di lapangan, aplikasi Si Polgan ini belum dapat melakukan pelayanan publik secara menyeluruh. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan surat elektronik dimana masih terdapat beberapa pelayanan surat yang belum dapat dilaksanakan secara *online* khususnya dalam bidang pelayanan administrasi desa seperti surat nikah, surat tanah, dan keuangan. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi tersebut memerlukan data – data pendukung lainnya yang sehingga kepengurusan administrasi tersebut sangatlah krusial. Selain itu, dalam proses pembuatannya memerlukan verifikasi secara manual atau langsung bersama pihak ketiga atau notaris/pejabat catatan sipil untuk menjaga keabsahan datanya karena kepengurusan surat ini memiliki efek hukum dan administratif yang signifikan.

Sumber dana finansial untuk pengelolaan Aplikasi Si Polgan tidak sesuai dengan pengeluaran kebutuhan. Keterbatasan sumber daya finansial dalam penerapan Aplikasi Si Polgan yang ditandai dengan adanya perbedaan jumlah pembangunan dan pengelolaan sarana prasarana jaringan internet dalam APBDes Pemdes Krandegan dimana pada tahun 2023 sebesar Rp52.310.800 juta dan pada tahun 2024 turun menjadi sebesar Rp33.000.000 juta.

Sumber daya finansial yang terbatas tersebut menimbulkan dampak pada aspek lain yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana dalam peningkatan kinerja Aplikasi Si Polgan tergolong masih kurang yang ditandai dengan terkadang sulit untuk mengakses aplikasi padahal jaringan internet stabil dan terkadang sedang dalam *high maintenance* yang terlalu lama. Kurang mumpuninya sarana dan prasarana penunjang Aplikasi Si Polgan menyebabkan adanya fitur layanan publik yang tidak dapat digunakan lagi untuk batas waktu yang tidak dapat ditentukan.

Selain itu, pengelolaan lembaga di Desa Krandegan masih belum sesuai dengan struktur kelembagaan yang ada dikarenakan kurangnya ketersediaan SDM dalam penerapan Aplikasi Si Polgan. Hal ini dilihat dari tidak adanya operator khusus untuk Aplikasi Si Polgan untuk melakukan pengelolaan dan update data/informasi desa. Perangkat desa juga terkadang merangkap bertugas melayani masyarakat di luar tupoksinya. Kurangnya konsistensi tugas pokok dan fungsi perangkat desa mengganggu kualitas pelayanan publik. Sedangkan, pelaksanaan inovasi aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan atau Si Polgan membutuhkan peran penting Pemdes Krandegan selaku

penyedia layanan publik. Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, peneliti berminat mengeksplorasi lebih lanjut terkait bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

## **Kerangka Teori**

### **Administrasi Publik**

Pasolong berpandangan administrasi publik (dalam Revida *et al.*, 2020:3) adalah serangkaian prosedur kerjasama yang digunakan oleh individu atau organisasi untuk melaksanakan tugas resmi dengan tujuan mencukupi keperluan masyarakat secara optimal dan produktif. Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) menggambarkan administrasi publik sebagai tahapan pengembangan, pelaksanaan, juga pengawasan keputusan kebijakan pemerintah yang bertujuan guna mengatur juga mengoordinasikan sumber daya serta tenaga kerja publik.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik atas barang, jasa, dan kegiatan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Taufiqurokhman & Satispi (2018:95) mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas layanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan yang bersifat membantu dalam menjawab tuntutan masyarakat umum.

### ***E-Government***

Secara umum, *e – government* diartikan sebagai digitalisasi yang disediakan instansi pemerintah yang kemudian dimanfaatkan guna membawa peningkatan dalam pelayanan kepada publik dengan asas keterbukaan dan kesetaraan hal masyarakat dalam memperoleh layanan. Pendapat lain menurut Yong (2015), *e – government* adalah penerapan teknologi oleh lembaga negara yang dikhususkan menggunakan internet agar meningkatnya akses dan kelancaran pelaksanaan pelayanan pemerintah.

Merujuk pada Perbub No. 52 Tahun 2017 yang mengatur terkait Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Kabupaten Purworejo, terdapat beberapa indikator penerapan *e-government* yang terdiri dari: infrastruktur jaringan dan komputer; penyediaan dan pengembangan aplikasi; pengembangan SDM; kelembagaan; dan keamanan informasi.

Penerapan *e-government* dapat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan

faktor penghambat yang dapat diukur dengan hasil telaah dan temuan penelitian *Harvard JFK School of Government* sebagaimana dikutip dalam (Indrajit, 2006: 13) yang menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor keberhasilan adopsi gagasan digitalisasi oleh pemerintah yang perlu diperhatikan dan diperhitungkan yaitu faktor *support* (dukungan), faktor *value* (nilai), dan faktor *capacity* (kemampuan).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Situs penelitian ini adalah Desa Krandegan, Kabupaten Purworejo karena Desa Krandegan adalah pelopor desa digital pertama di Kabupaten Purworejo yang mendapatkan berbagai prestasi melalui inovasi – inovasi yang diciptakan pada level daerah hingga level nasional melalui produk *e-government* berupa aplikasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana informan dipilih secara khusus sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian maka ditemukan beberapa subjek penelitian, yaitu Kepala Desa Krandegan, Sekretaris Desa Krandegan, Kepala Seksi Pemerintahan Desa Krandegan, Ketua BUMDes Desa Krandegan, dan Masyarakat Desa Krandegan.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang menggunakan sumber data primer berupa hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa publikasi ilmiah, *website* resmi Desa Krandegan, aplikasi Si Polgan, dan surat-surat resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi *e-government*.

Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara kepada seluruh informan yang telah ditentukan, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Uji kualitas data menggunakan teknik triangulasi berupa triangulasi sumber dan triangulasi waktu dengan cara melakukan wawancara berulang kali bersama subjek yang berbeda dan dalam waktu yang berbeda,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Si Polgan

Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan dilaksanakan berdasarkan lima indikator yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi, meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Lima indikator tersebut ialah infrastruktur jaringan dan komputer, penyediaan dan

pengembangan aplikasi, pengembangan SDM, kelembagaan, serta keamanan informasi. Indikator – indikator tersebut seperti yang tercantum pada Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan karena memenuhi indikator pelaksanaan *e-government*. Indikator – indikator pelaksanaan *e-government* yang tercantum pada Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

#### a) Infrastruktur Jaringan dan Komputer

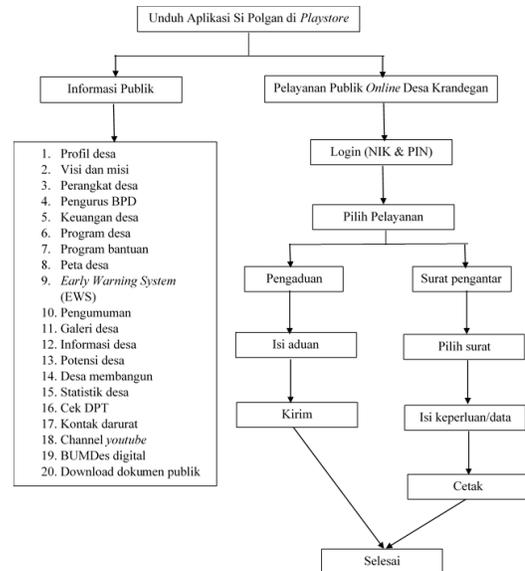
Kualitas dan kuantitas yang terdapat pada infrastruktur jaringan dan komputer di Desa Krandegan menjadi kebutuhan pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui aplikasi Si Polgan. Semakin besar kuantitas yang disediakan maka, semakin besar pula kualitas yang dihasilkan. Banyaknya jumlah titik jaringan internet yang disediakan Pemdes Krandegan di lingkungan Desa Krandegan menunjukkan cukupnya kualitas jaringan internetnya.

Penyediaan layanan internet oleh Pemdes Krandegan berupa jaringan wifi gratis. Pemdes Krandegan menyediakan sejumlah sekitar 14 titik wifi yang tersebar di lingkungan Desa Krandegan. Pemasangan wifi dilaksanakan di beberapa ruang publik yang ada di Desa Krandegan dengan kecepatan sekitar 5 Mbps. Demi menjaga kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, kualitas jaringan wifi dipusatkan di Kantor Desa Krandegan dengan kecepatan 100 Mbps.

Infrastruktur yang dibutuhkan Pemdes Krandegan dalam mengakses Aplikasi Si Polgan adalah komputer dan jaringan wifi. Dalam rangka mendukung penerapan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan berjalan lancar, Pemdes Krandegan juga melakukan pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan secara rutin. Pemeliharaan infrastruktur jaringan dilakukan dengan pemantauan secara langsung maupun melalui aduan yang dikirim oleh masyarakat. Kerusakan yang sering terjadi di Desa Krandegan terkait infrastruktur jaringan adalah kendala sinyal, penggantian router apabila terjadi cuaca buruk, serta kerusakan pada kabel FO yang sering putus.

## b) Penyediaan dan Pengembangan Aplikasi

Penyediaan aplikasi Si Polgan kepada masyarakat Desa Krandegan dirumuskan dengan sistem kerja sesederhana mungkin mengingat masih terdapat beberapa masyarakat Desa Krandegan yang gaktek atau gagap teknologi. Alur mekanisme pelayanan publik yang ditawarkan aplikasi Si Polgan memiliki langkah – langkah yang harus dilalui dimulai dari mengajukan untuk mendaftarkan diri dengan membuat permohonan pembuatan akun aplikasi Si Polgan untuk mendapatkan PIN.



**Gambar 1.3 Bagan Alur Mekanisme Pelayanan Aplikasi Si Polgan**

Masyarakat Desa Krandegan yang membutuhkan pelayanan publik terkait

pelayanan surat dan pengajuan aduan/kritik kepada Pemdes Krandegan dapat melakukan login menggunakan PIN dan NIK pribadi masing – masing. Pelayanan publik terkait pelayanan surat menyurat dan pelayanan aduan/kritik ini hanya dikhususkan untuk masyarakat Desa Krandegan. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai macam informasi desa yang dapat diakses secara publik dan pelayanan publik bagi masyarakat Desa Krandegan.

Aplikasi Si Polgan sebagai aplikasi tata naskah dinas elektronik di Pemdes Krandegan dapat membantu meningkatkan administrasi yang lebih efisien, pengurangan penggunaan kertas, serta alur kerja dokumen dinas dapat lebih dipercepat. Namun, pelayanan publik terkait surat elektronik melalui Aplikasi Si Polgan tidak dapat dilakukan seluruhnya. Surat – surat elektronik yang tidak dapat dilakukan melalui Aplikasi Si Polgan diantaranya surat tanah, surat nikah, dan laporan keuangan. Kendala ini disebabkan karena kepengurusan surat – surat tersebut tidak hanya membutuhkan surat pengantar desa saja tetapi juga dibutuhkan data – data pendukung lainnya. Hal ini memerlukan proses verifikasi data yang lebih mendalam

sehingga hanya dapat dilakukan secara manual untuk menghindari resiko terjadinya kesalahan data.

### c) Pengembangan SDM

Penentu penerapan *e-government* yang berhasil tergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang kompeten di institusi terkait. Kualitas sumber daya manusia dalam penerapan Aplikasi Si Polgan mempunyai tugas penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada masyarakat. Proses rekrutmen perangkat desa Krandegan melalui proses resmi yang didasarkan pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. Kualifikasi yang dibutuhkan sudah sesuai dengan kebutuhan SDM dalam penerapan *e-government* saat ini dimana salah satunya diharuskan mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer.

Akan tetapi, pihak Pemdes Krandegan masih memerlukan SDM tambahan dari pihak eksternal dimana dalam hal ini yaitu BUMDes Karya Muda Desa Krandegan. Bantuan SDM dari BUMDes untuk mengisi posisi admin desa dalam hal pengelolaan Aplikasi Si Polgan. Admin desa bertugas melakukan

penginputan dan *update* data informasi desa di Aplikasi Si Polgan. Tugas tersebut belum dapat dilakukan oleh pihak Pemdes Krandegan sendiri dikarenakan kemampuan yang dimiliki belum mumpuni dalam mengelola sebuah aplikasi. Hal ini menjadikan SDM Pemdes Krandegan belum masuk ke dalam kriteria Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Desa karena masih menyerahkan tugas mengenai pengelolaan Aplikasi Si Polgan ke BUMDes Karya Muda Desa Krandegan.

Selain itu, dalam hal penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan terdapat pelatihan tentang penggunaan teknologi. Pemerintah Kabupaten Purworejo melalui Dinpermasdes dan Dinkominfo Kabupaten Purworejo memberikan pelatihan Pelatihan Percepatan Sistem Informasi Desa untuk meningkatkan kualitas SDM Pemdes Krandegan dalam mengelola Aplikasi Si Polgan. Selain itu, Kepala Desa Krandegan juga melakukan perannya sebagai pemimpin organisasi dengan melakukan briefing rutin setiap pagi sebelum bekerja bersama perangkat desa.

#### d) Kelembagaan

Penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan dilaksanakan oleh dua tim yang memiliki peran yang jelas dan saling bekerja sama. Pemdes Krandegan berperan sebagai tim pengarah dan TIM IT BUMDes Karya Muda Desa Krandegan berperan sebagai tim pelaksana. Pemdes Krandegan sebagai tim pengarah bertugas mengambil ketetapan dan memutuskan kebijakan umum, memberikan petunjuk, melaksanakan analisis, peningkatan, peninjauan, penanganan, pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan *e-government*.

Pemdes Krandegan memberikan arahan dan menentukan diterima atau tidaknya suatu aduan ataupun saran yang diterima dari masyarakat serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja Aplikasi Si Polgan. Di samping itu, TIM IT BUMDes Karya Muda Desa Krandegan yang berperan sebagai tim pelaksana bertugas melaksanakan arahan dan merumuskan hasil aduan atau saran yang diterima dari masyarakat untuk ditindaklanjuti segera.

Tim IT BUMDes Karya Muda Desa Krandegan membentuk dua tim yaitu tim software dan tim hardware yang

beranggotakan tiga orang setiap timnya. Tiap tim IT ini memiliki tugasnya masing – masing yaitu seperti tim software bertugas melakukan update aplikasi Si Polgan dan membuat fitur – fitur aplikasi yang dibutuhkan sesuai arahan dari pihak Pemdes Krandegan sedangkan tim hardware bertanggung jawab dalam jaringan kabel wifi yang terpasang di wilayah Desa Krandegan. Sistem koordinasi yang dijalin antara Pemdes Krandegan dengan TIM IT sangat cepat tanggap.

e) Keamanan Informasi

Keamanan informasi dalam penerapan *e-government* sangatlah penting karena di dalamnya mencakup data pribadi seseorang. Penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan memenuhi tiga sasaran utama dalam mencapai tujuan keamanan informasi berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 diantaranya :

1) Kerahasiaan, yaitu adanya perlindungan data dan informasi pada perangkat desa dari pembongkaran seseorang atau pihak yang tidak memiliki hak. Untuk dapat menggunakan Aplikasi Si Polgan, masyarakat wajib mendaftar akun

terlebih dahulu kepada admin dengan mengirimkan data – data pribadinya atau E-KTP. Data – data yang dikirimkan oleh masyarakat ini nantinya akan diinput ke server privasi desa dan data – data yang sudah diserahkan kepada Pemdes Krandegan akan dijaga kerahasiaannya. Data yang terhimpun ke dalam server desa ini dipastikan aman karena Pemdes Krandegan juga bekerja sama dengan Dinkominfo Kabupaten Purworejo.

2) Ketersediaan, yaitu memberikan keyakinan bahwasanya data informasi pada perangkat desa hanya khusus diperuntukkan oleh seseorang atau pihak yang memiliki hak untuk menggunakannya. Aplikasi Si Polgan dirancang hanya diperuntukkan kepada masyarakat Desa Krandegan untuk mendapatkan pelayanan publik online terkait pelayanan surat menyurat dan layanan aduan. Penggunaan aplikasi untuk pelayanan ini hanya dapat diakses oleh masyarakat yang sudah memiliki akun dan diberikan PIN oleh Pemdes Krandegan. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat luar Desa Krandegan hanya mendapatkan

pelayanan berupa informasi – informasi desa yang diperuntukkan untuk publik.

- 3) Integritas, yaitu suatu sistem informasi yang memerlukan penyediaan representasi akurat dari sistem fisik yang digambarkan. Aplikasi Si Polgan mampu memrepresentasikan informasi – informasi fisik konvensional secara akurat tanpa adanya perbedaan satupun. Selain itu, Pemdes Krandegan juga berpatokan pada regulasi yang ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Purworejo terkait format penulisan surat kependudukan. Adanya bentuk representasi yang baik dilakukan oleh Pemdes Krandegan ini untuk memberikan transparansi kepada masyarakat.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Aplikasi Si Polgan**

Aplikasi Si Polgan merupakan salah satu inovasi berbasis aplikasi Android yang terintegrasi dan dapat diunduh melalui Playstore. Aplikasi ini digunakan sebagai alat pelayanan publik dari Pemdes Krandegan kepada masyarakat. Selama penerapannya selama hampir

empat tahun ini, terdapat faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam aplikasi Si Polgan. Berdasarkan hasil telaah dan penelitian yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government*, penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan (Indrajit, 2006: 13), yaitu:

### a) *Support* (Dukungan)

Menurut hasil kajian Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13), *support* (dukungan) dalam penerapan *e-government* merupakan aspek yang rumit dimana dapat memengaruhi keberhasilan penerapan *e-government*.

Penerapan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan didukung dengan penetapan kebijakan serta pelaksanaan sosialisasi secara merata. Pemdes Krandegan melalui Kades Krandegan membuat gagasan baru berupa perancangan Aplikasi Si Polgan dengan bekerja sama TIM IT BUMDes Karya Muda. Hal ini disambut baik oleh perangkat desa lainnya karena memiliki tujuan yang sama agar dapat tetap memberikan

pelayanan yang optimal kepada masyarakat secara *online*.

Aplikasi ini didasarkan pada regulasi yang telah ditetapkan oleh Pemkab Purworejo, yaitu Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Aplikasi Si Polgan dirancang sesuai dengan indikator – indikator yang telah ditetapkan pada regulasi tersebut. Selain itu, Pemdes Krandegan juga mendapatkan dukungan dari Dinkominfo Kabupaten Purworejo terkait izin domain.

Peluncuran aplikasi Si Polgan ini dilakukan dengan melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat. Sosialisasi ini tetap dapat dilakukan meskipun pada saat itu sedang terjadi pandemi. Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui tatap muka dimana secara bersamaan dengan pembagian sabun cuci tangan, masker, dan sebagainya dari rumah ke rumah. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial yaitu WA Grup yang berisi masyarakat Desa Krandegan.

Sosialisasi ini dilakukan secara rutin agar masyarakat menjadi lebih interaktif dengan mengunduh Aplikasi Si Polgan.

#### b) *Capacity* (Kemampuan)

Menurut hasil kajian Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13), faktor *capacity* ditekankan pada kemampuan dan kesiapan organisasi dalam menerapkan dan mengelola penyelenggaraan *e-government* secara efektif dan efisien. Faktor di dalam *capacity* terdapat beberapa poin diantaranya kemampuan SDM, kemampuan finansial, dan kemampuan teknologi.

Sumber daya manusia dalam penerapan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan belum terdapat posisi admin desa untuk membantu pengelolaan Aplikasi Si Polgan. Oleh karenanya, Pemdes Krandegan masih bekerja sama dengan BUMDes Karya Muda untuk mengisi posisi admin yang kosong. Posisi admin disini bertugas untuk melakukan penginputan data dan *update* data secara berkala. Selain itu, masih terdapat beberapa perangkat desa khususnya yang sudah berumur tua

mengalami kesulitan dalam menjalankan aplikasi. Kemampuan beberapa perangkat desa hanya dalam mengoperasikan komputer untuk penggunaan *microsoft office* sesuai bidang masing – masing saja. Penggunaan Aplikasi Si Polgan dalam menjalankan tupoksi masih terlalu kompleks dioperasikan bagi perangkat desa yang kesulitan.

Pada APBDes Desa Krandegan tahun 2024, pendapatan bagi hasil BUMDes sebesar Rp21.452.000 dan belanja pembangunan dan pengelolaan sarana prasarana jaringan internet sebesar Rp41.876.000. Dari data tersebut menunjukkan adanya perbedaan sekitar 50% dalam jumlah pendapatan dan belanja pada sumber daya finansial Aplikasi Si Polgan. Selain itu, sumber daya finansial dalam penerapan Aplikasi Si Polgan juga mengalami penurunan dari APBDes Desa Krandegan tahun lalu dimana jumlah bagi hasil BUMDes sebesar Rp24.700.000 dan dan belanja pembangunan dan pengelolaan sarana prasarana jaringan internet sebesar Rp52.310.800. TIM IT sebagai tim

pelaksana penerapan Aplikasi Si Polgan pun merasa bantuan dana dari desa masih tergolong kurang.

Kemampuan lainnya adalah kemampuan infrastruktur teknologi dimana masih memerlukan infrastruktur teknologi tambahan khususnya laptop yang lebih canggih untuk tim pelaksana dan pengembangan komputer server yang perlu *upgrade* agar dapat melaksanakan wacana terkait *update* Aplikasi Si Polgan agar dapat membubuhkan tanda tangan digital pada surat elektronik.

#### c) *Value* (Nilai)

Menurut hasil kajian Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13), faktor *value* dalam penerapan aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan mengacu pada manfaat dan nilai yang diperoleh dari penerapan *e-government* baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

Bagi Pemdes Krandegan, Aplikasi Si Polgan dapat membantu meningkatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan di Desa Krandegan menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi ini membantu kepengurusan surat menyurat

menjadi lebih mudah dan lebih cepat serta membantu dalam *update* dan memberikan publikasi informasi – informasi desa kepada publik. Selain itu, aplikasi ini juga membantu Pemdes Krandegan lebih mudah dan terjaga dalam mengarsipkan surat maupun dokumen dinas sehingga tidak perlu mengkhawatirkan adanya tumpang tindih data ataupun kehilangan data.

Bagi pihak masyarakat sendiri, Aplikasi Si Polgan memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Mulai dari pelayanan surat menyurat elektronik dan aduan/kritik maupun informasi – informasi desa secara lengkap dan jelas. Selain itu, adanya fitur layanan lainnya seperti EWS (*Early Warning System*) sebagai fitur terbaru Aplikasi Si Polgan sebagai fitur pendeteksi debit air sungai yang berpotensi banjir.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penerapan *e - government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan masih belum terlaksana sesuai dengan dua indikator pelaksanaan *e-government* Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 tentang

Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo yaitu indikator penyediaan dan pengembangan aplikasi serta indikator pengembangan SDM. Selain dua indikator di atas, penerapan Aplikasi Si Polgan sudah sesuai dengan tiga indikator lainnya seperti indikator infrastruktur jaringan dan komputer, indikator kelembagaan, dan indikator keamanan informasi.

Faktor pendukung pada penerapan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan terdapat pada faktor *support* (dukungan) dan faktor *value* (nilai). Penerapan Aplikasi Si Polgan memberikan *value* (nilai) yang signifikan bagi Pemdes Krandegan dan masyarakat. Di samping itu, faktor penghambat dalam penerapan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan adalah faktor *capacity* (kemampuan). Faktor *capacity* dalam penerapan Aplikasi Si Polgan terdapat beberapa poin diantaranya kemampuan SDM, kemampuan finansial, dan kemampuan infrastruktur teknologi.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian penerapan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Penambahan fitur baru untuk layanan surat nikah, surat tanah, dan laporan keuangan dengan melakukan identifikasi kebutuhan aplikasi dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga yang lebih berkompeten dalam bidang TIK seperti Dinkominfo.
- b. Hendaknya Pemdes Krandegan lebih memperhatikan dalam perancangan APBDes tahun selanjutnya dengan mempertimbangkan dana pemasukan dari aspek lainnya agar sumber daya finansial dalam penerapan aplikasi Si Polgan dapat terpenuhi. Selain itu, pembagian dana untuk Aplikasi Si Polgan lebih diutamakan lagi untuk kebutuhan infrastruktur teknologi seperti menambah perangkat laptop dan komputer sever yang lebih canggih.
- c. Hendaknya Pemdes Krandegan mengadakan pelatihan teknis berupa pelatihan TIK kepada perangkat desa dan TIM IT terkait pengelolaan aplikasi *e-government* agar nantinya dapat melakukan *update* data sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

masing – masing serta dapat menambah fitur layanan baru yang bermanfaat bagi Pemdes Krandegan dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keban, Yermias T. (2014), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *Asy-Syir'ah: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>
- Muluk, Mujibur Rahman Khairul. (2001). Lokalisasi dan Globalisasi: tantangan dan peluang Digitalisasi Pemerintah Daerah. *Bisnis dan Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 9(2).
- Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan. *Paedagoria: Jurnal Kajian Penelitian dan Pengembangan Kependidikan*, 11(2), 106–112. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/paedagoria/article/view/2408>
- Peraturan Bupati Purworejo Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan

Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

Suharyanto, H., Nursam, & Sulistiyani, A. T. (2020). *Pelayanan kependudukan berbasis e-government di Desa Triharjo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Balilaf - Kementrian Desa PDT dan Transmigrasi.

Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., Bahri, S., Pelu Sukarman Purba, M. F. A., & Asmarianti. (2020). *Teori administrasi publik*. Yayasan Kita Menulis.

Taufiqurokhman, Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMI Press.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Usriyah, N. N., & Tukiman, T. (2022). Pengaruh Kebijakan Penerapan Electronic Government terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun. *J-MAS: Jurnal Manajemen Dan Sains*, 7(1), 18. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.348>

Yuniningsih, T., & Suwitri, S. (2019). Pelayanan Publik Di Era Otonomi Desa Antara Harapan Dan Kenyataan (Sebuah Tinjauan Kritis). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(2), 143-155. <https://core.ac.uk/download/pdf/270149723.pdf>