JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

PENGEMBANGAN PADA SISTEM *E-GOVERMENT* DALAM PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK BERBASIS SOSIAL MEDIA

Oktari Dwi Miranti *[1], Eceh Trisna Ayuh [2]
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia
Email: * oktaridwimiranti@gmail.com

ABSTRAK

E- Goverment atau pemerintahan elektronik , merupakan salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mempercepat pembangunan daerah. Ini adalah penggunaan teknologi ingormasi berbasis internet untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Tujuan pengembangan *E-Government* pengembangan *E-Government* memiliki tujuan antara lain: meningkatkan efektifitas prosedur birokrasi yang sering kali rumit, melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Desa Padang pelasan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (good governace)serta meningkatkan pendapatan asli daerah. Kendala dalam implementasi *E-Government* tetapi dalam praktiknya penerapan *e-Goverment* menghadapi berbagai kendala. Beberapa diantaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia , minimnya sarana dan prasarana yang diperlukan karena baya yang tinggi, serta faktor-faktor lainnya. Stategi penerapan *E-Government* diperlukan strategi tertentu salah satu strategi yang diterapkan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Pengembangan, Sistem *e-Government*, layanan publik berbasis sosial media.

I. PENDAHULUAN

E-*Government* (pemerintahan elektronik) merupakan penggunaan teknologi informasi, baik melalui internet maupun non internet , untuk memberikan layanan yang lebih nyaman dan efisien kepada masyarakat serta organisasi dalam hal akses terhadap informasi dan layanan pemerintahan. (Suharyana, 2017)

Pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan bagi masyarakat dalam konteks sosial di negara-negara modern. Kebutuhan akan pelayanan publik yang melibatkan dua pihak , pemerintah yang sebagai penyedia layanan dan individu sebagai warga negara yang menerima manfaat dari layanan tersebut. Oleh karena itu pelayanan publik mencerminkan hubungan antara pemerintah dan warganya. Tuntutan masyarakat pun mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi dalam pelayanan publik. (Puji Lestari et al., 2022)

Reformasi ini dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kinerja layanan serta memberikan pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian diharapkan dapat tercapai kepuasan bagi semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, di perlukan pertimbangan yang berlandasan informasi teknologi dalam berbagai aspek pemerintahan. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan menerapkan *E-Government* . penerapan *e-Government* telah banyak dilakukan berbagai daerah di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. (Puji Lestari et al., 2022)

Globalisasi merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari saat ini, dan setiap lapisan masyarakat di era modern harus menghadapinya. Banyak orang memahami globalisasi sebagai suatu bentuk medernasasi yang ditandai dengan kemajuan dalam teknologi komputer , komikasi informasi dan transparansi.

Dalam implementasinya *e-Government* menunjukan perkembangan yang positif, karena hasil dari penerapan *e-Government* tersebut membawa perubahan yang signifikan dalam cara pelayanan

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

publik yang dilakukan. *E – Government* kemudian dipahami sebagai model baru dalam pelayanan publik yang di anggap tidak mampu menerapkan prinsip-prinsip yang muncul dalam paradigma *New Public Service.* Yang dimana artinya merupakan kajian teoritis mengenai *e- Government* sebagai bentuk baru dalam pelayanan publik. (Irawan, 2015).

E-Government atau pemerintahan elektronik , merajuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Padang Pelasan dan lingkungan pemerintahan. Yang dimana melibatkan penerapaan.

Aplikasi berbasis seperti *WHATSAPP* yang memungkinkan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan warga Desa Padang Pelasan. *E- Goverment* bertujuan untuk memperbaiki proses internet dan eksternal dalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi. (Irawan, 2015)

E – Government merupakan salah satu inisiatif yang di ambil oleh pemerintah untuk mempercepat proses pembangunan di daerah. Teknologi informasi berbasis internet yang digunakan dalam e-Goverment memungkinkan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dilakukan dengan cara yang lebih efektif dan efisisen. Tujuan dari pengembangan e-Government adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik , memberdayakan masyarakat, serta melaksanakan pembangunan. (Putri, 2015)

Pelayanan publik berbasis pada e-Government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Ketersediaan dan keterbukaan informasi dalam sistem *e-Government* yang dapat di akses akan mendorong terujudnya tata kelola pemerintah yang baik (*good Government*) melaului peningkatan transparansi dan akuntabilitas di lembaga-lembaga penyedia layanan publik. Selain itu *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan prodiktivitas dan efisien dalam birokrasi, sehingga mendorong kerativitas dan inovasi baik dari pihak penyelenggara layananpublik maupun masyrakat. (Suharyana, 2017).

Pelayanan publik ialah mengacu pada serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku bagi setiap inidvidu dan masyarakat. Ini mecakup penyedian barang, jasa layanan administrasi yang diselenggarakan oleh pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. (Saputra, 2019)

Permasalahan masyarakat Desa Padang Pelasan terkait pengembanga sistem *e-Government* dalam pelayananan publik yang dimana permasalah utama yakni keterbatasan infrastruktur. Desa Padang Pelasan yang memiliki populasi sekitar 1244 jiwa dan terletak di daerah pedesaan mengahadapi tantangan dalam hal infrastruktur. Akses internet yang sebagian plosok desa stabil dan ada juga sebagian tidak stabil internet. Keterbatasan ini dapat menghambat penggunaan aplikasi berbasis internet seperti WhatsApp yang sangattergantung pada koneksi internet yang baik untuk berfungsi dengan optimal. Permasalah kedua banyak sebagian orang tua atau lansia yang sulit untuk bisa langsung datang ke kantor desa untuk meminta berbagai keperluan , dengan adanya pelayanan e-government berbasis WhatsApp memudahkan mereka tetapi juga memerlukan bantuan perangkat desa atau masyarakat yang lebih memahami media sosial. Permasalahan selanjutnya masyarakat Desa Padang Pelasan cendrung memikirkan keamanan data pribadinya. (Ratnasari et al., 2022)

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut pemerintahan desa berupaya dengan cara pengemabangan infrastruktur , mengadakan sosialisai bagi masyarakat, meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya digital di era sekarang. Dengan begitu masyarakat dengan mudah untuk memahami playanan *e-government.* (Elina & Bangsawan, 2020)

Pengembangan sistem *e-Government* di Desa Padang Pelasan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi khususnya platfrom WhatsApp. Berdasarkan inpres No. 3 Tahun 2003 , pengembangan ini harus dilakukan pendekatan yang efektif dan efisien. Artinya setiap langkah dalam implemtasi harus direncanakan dengan baik agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. (Risnandar, 2014)

Kemajuan dalam bidang teknolgi dan informasi telah memberikan solusi meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang lebih berorientasi pada prinsip-prinsip *Good Governance.* Persiapan sumber daya manusia , regulasi, anggaran, serta sarana dan prasarana merupakan elemen penting yang harus dipersiapkan dalam pelaksanaan e-government. (Nugraha, 2018)

Salah satu tujuan penerapan *e-Government* adalah agar pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih baik melalui lembaga-lembaganya. Dalam konteks ini diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memulai dan menginisiasi perubahan baru dalam birokrasi.

Pengguna *e-Government* diharapkan diharapkan dapat menjadi alternatif untuk reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Tranformasi menuju *e-Government* menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan efisensi, efektivitas, transparansi , dan akuntabilitas dalam penyelenggaran pemerintahan. Namun masih terdapat bebrapa tantangan yang harus dihadapi , seperti kebutuhan antara sumber daya terampil, infrastruktur teknologi yang memadai serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi menyebabkan prosedur pelayanan yang mengunakan sistem manual menjadi tidak efisien , baik dari segi waktu maupun tenaga. Hal ini sejalan dengan intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E –Government* adalah untuk menciptakan penyelenggrana pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. (Elen Lian et al., 2023).

Sistem *e-Government* bertujuan dalam meningkatkan efisiensi yang dimana dahulunya prosesnya manual sekarang menjadi lebih cepat dan efisiensi , meningkatkann transparansi yang dimana informasi publik menjadi lebih cepat untuk di akses. Meninggkatkan partisipasi masyarakat yang dimana mempermudah masyarakat berinteraksi dengan pemerintah desa.

Pemerintah memiliki tujuan utama dalam penerapan *e-Government* , yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyrakat dengan cara yang lebih mudah , efektif , dan efisien melalui sistem online. Untuk mencapai tujuan ini pemerintah telah mempersiapkan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik secara efektif dan efisien. Diantra sarana tersebut adalah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah akses secara online , serta infrastruktur dan jaringan komunikasi seperti pos dan telekomunikasi. Selain itu terdapat juga *command center* yang dilengkapi dengan surver berkapassitas 1000 tera, serta program *Quick wins smart city* di daerah-

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

daerah untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan dan kehidupan masyarakat.

Penerapan *e-Government* sangat tergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang akan menjalankan sistem tersebut. Seperti diketahui, kualitas SDM di berbagai daerah di Indonesia berfariasi dengan perbedaan yang signifikan antara satu daerah dengan daerah lainnya. Namun secara umum kemampuan SDM untuk mengimplementasikan *e-Government* terbatas. Hal ini di sebabkan oleh adanya kolerasih postif antara e-Government dan kemampuan dalam mengunakan teknologi informasi, termasuk komputer dan internet. Keterbatasan ini menjadi terhambatanan kelamcaran implementasi *e-Government* di setiap daerah, yang pada gilirannya terdampak negatif terhadap pelayanan publik. Misalnya pemerintah tidak dapat memberikan pelayanan secara online, seperti dalam pembayaran pajak atau penggurusan perizinan. (Putri, 2015)

Kendala dalam sumber daya manusia ini juga berdampak pada pemberdayaan masyarakat. Masyarakat cenderung hanya fokus kepada pelaksanaan pekerjaan tanpa

berusaha meningkatkan kreativitas dan inovasi yang dapat memperbaiki taraf hidup mereka, hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan kepada pemerintah. Selain itu kelemahan SDM di tingkat pemerintah daerah dalam penerapan e-Government juga mempengaruhi kemajuan pemangunan.

II. METODE KEGIATAN

Pelaksanaan bidang keilmuan ini dilaksanakan di Kantor Desa Padang Pelasan ,Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu dimana lokasi tepat lokasi Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (2005), penelitian deskriptif dapat dipahami sebagai suatu prosedur untuk penyelesaian masalah dengan cara mengambarkan kondisi subjek dan objek penelitian seperti individu , lembaga , masyarakat dan lainnya, berdasarkan fakta-fakta yang terlibat atau sesuai dengan kenyataan. Sementara itu , Sugiono (2013) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan mendalam , dimana instrumen dalam penelitian ini adalah masyarakat sekitar. Teknik mengumpulkan data dengan cara wawancara kepada masyarakat dan perangkat desa.

Kegiatan ini dilakukan dimulai pada tanggal 2 Agustus - 9 agustus dilakukan sebanyak 6 kali durasi 120 Menit setiap hari yang di tentukan pertemuan membantu dalam pelayanan administrasi desa , mulai melalui WhatsApp , melalui Pelayanan langsung di kantor desa Padang Pelasan. yang dilakukan dengan cara :

1. Diskusi dengan Perangkat desa
2. Kaloborasi dengan stacholder
3. Sosialisasi dengan ibu-ibu masyarakat Desa Padang Pelasan
4. Sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan solusi berbasis *e-Government*
5. Melakukan bantuan Pelayanan Publik di Kantor Desa Padang Pelasan
6. Evaluasi Program

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari Pengabdian ini ialah meningkatkan pemahaman aparatur desa dalam pelayanan yang modern,kegiatan yang dilakukan pengembangan *sistem e-Government* dalam peningkatan layanan publik.

Sebagai salah satu program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu memberikan berbagai solusi permasalahan kepada masyarakat. Dengan cara :

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

1. Langkah pertama adalah memperkenalkan program kepada kepala desa dan perangkatnya mengenai Pelayanan Publik e-government yang berbasis WhatsApp. Proses ini dimulai dengan mengenalkan program keilmuan kepada perangkat desa untuk meminta izin pelaksanaan program serta mengajak mereka berpartisipasi. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep e-government dan integrasi teknologi dalam pelayanan publik. Dalam tahap ini, penting untuk menjelaskan berbagai aspek teknis dan non-teknis dari program agar perangkat desa merasa lebih percaya diri untuk terlibat. Setelah pemahaman yang memadai diberikan, langkah berikutnya adalah meminta izin dari kepala desa dan perangkatnya untuk melaksanakan program tersebut. Izin ini sangat krusial karena menunjukkan bahwa program telah mendapatkan dukungan resmi dari pihak berwenang di tingkat desa.

2. Kedua dengan cara Kaloborasi dengan stacholder yang bisa diajak kaloborasi dengan program KKN Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Tahapani bertanya kepada pakar atau stacholder mengenai prograini apakah bisa membantu dalam program ini dan membantu untuk bimbingan , pikiran dan waktu. Mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan untuk program Kuliah Kerja Nyata (KKN) mahasiswa Universitas Muhammadiyah.

3. Ketiga dengan cara Inisiatif untuk mengembangkan solusi yang menggunakan WhatsApp bertujuan untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat di Desa Padang Pelasan dengan perangkat desa. Dengan memanfaatkan platform yang sudah dikenal secara luas seperti WhatsApp, diharapkan informasi dapat disampaikan dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

4. Tahap keempat Sosialisai kepada masyarakat; Keempat dengan cara Dalam perkembangan era digital yang pesat, penerapan e-government menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat menikmati berbagai kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah yang sebelumnya mungkin dirasakan rumit. Inovasi dalam e-government juga memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif.Sistem otomatisasi mempercepat pengolahan data dan pengambilan keputusan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang diperlukan. Selain itu, umpan balik dari masyarakat dapat dikumpulkan dengan lebih mudah melalui platform digital, memungkinkan pemerintah untuk terus melakukan perbaikan berdasarkan masukan tersebut. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah yang sebelumnya mungkin dianggap rumit. Inovasi dalam *e-government* juga memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan.

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

5. Tahapan ke lima pelayanan langsung; Pelayanan publik ini melakukan langsung untuk memberiksn bantuan sandang pangan kepada masyarakat yang membutuhkan, yang dimana sebelum melakukan pelayanan pemerintahan desa sudah menghubungi masyarakat melalui WhatsApp untuk mengambil bantuan Beras.

6. Tahap ke enam evalusi dan perbaikan dengan perangkat desa Padang Pelasan; Tahap ini evaluasi apakah penerapan pelayanan ini lebih memberikan kemudahan bagi pemerintahan desa dan masyarakat.

Gambar 1. Diskusi Mengenai Program *E Government B*ersama Kepala Desa Dan Perangkat Desa Padang Pelasan.

Pada Gambar ini terlibat sedang memperkanlkan sebuah program baru kepada kepala desa dan Perangkat desa Padang Pelasan, tujuan untuk kami adalah mengajak kerjasama menjalankan program kedepanya. Kami memulai dengan memberikan penjelasan tentang program ini secara detail kepada perangkat desa. Hal ini bertujuan agar mereka benar-benar memahami apa itu program *e-Givernment* dan bagaimana program ini bisa bermanfaat bagi desa. Proses ini dimulai dengan mengenalkan program keilmuan kepada perangkat desa untuk meminta izin pelaksaanan program serta mengajak untuk berpartisipasi, yang bertujuan memberukan pemahaman mengenai *e-Government.*Pada hari Selasa sesi penjelasan ini berlangsung selama 120 menit penuh hari selasa swelama waktu itu kami semaksimalmunhkin munyuk menjelaskan baik dari segi teknis maupun non teknis. Yang dimana harapan kami dengan oemahaman yang baik , perangkat desa akan merasa lebih percaya diri dan antusias untyuk terlibatkan dalam program ini.

Gambar 2. Diskusi Mengenai Program *E Government.* Bersama *Stacholder* Desa Padang Pelasan.

Diskusi yang berkangsung 60 menit pada hari rabu lalu bertujuan untuk menjalin kerja sama yang erat dengan para pemangku kepentingan (*Stacholder)*terkait program yang akan kami laksanakan . program ini mempertimbangkan pemahaman dan keahlian para pemangku kepentingan , sehingga keberhasilan program ini dimasa depan. Pertemuan ini memiliki tujuan utamana untuk membangun hubungan yang solid antara tim kami dan para pemangku kepentingan. Dengan melibatkan mereka dalam proses perencanaan dan pelaksanakaan , kami berharap dapat menicipatakan sinergi yang positif hal ini penting karena keberhasilan suatu program sering kali tergantung pada dukungan dan partisipasi aktif dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan.

Dalam pertemuan ini kami secara khusus meminta masukan dan dukungan

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

dari para-para pakar atau pemangku kepentingan mengenai potensi konribusi mereka dalam program ino. Yang dimana kami ingin mengetahui apkaah mereka bersedia memberikan bimbingan , berbagai pemikiran dan mempertimbangkan waktu untuk membantu kami engan cara ini , kami Dapat mengidentifikasisumber daya dan keahlian yang tersedia serta bagaimana hal ini tersebut dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu kami juga berdiskusi mengenai pihak-pihak yang perlu dilibatkan dalam pelaksanaan program ibi. Identifikasi pemangku kepentingan tambahan sangat penting agar semua aspek terkait dapat tercover dengan baik.

Gambar 3. Sosialsai Pelayanan Berbasis *E-Goverment* Dengan Ibu-Ibu Desa Padang Pelasan.

Dalam era digital saat ini, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dan informasi sangat penting, terutama dalam konteks pelayanan publik. Desa Padang Pelasan dapat memanfaatkan platform media sosial untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dan perangkat desa. Dengan dibentuknya grup khusus di aplikasi WhatsApp, informasi penting dapat disampaikan secara langsung kepada warga.

Pembentukan Grup Warga Langkah pertama adalah membentuk grup WhatsApp yang terdiri dari warga Desa Padang Pelasan dan perangkat desa. Grup ini akan berfungsi sebagai saluran komunikasi utama untuk menyampaikan informasi terkait program-Program pelayanan publik, kebijakan desa, serta kegiatan-kegiatan yang akan datang. Melalui grup ini, warga dapat dengan mudah bertanya dan mendapatkan jawaban dari perangkat desa.Penyampaian Informasi Informasi yang disampaikan dalam grup haruslah jelas dan terstruktur. Perangkat desa perlu mengatur jadwal rutin untuk memberikan update mengenai berbagai program pelayanan berbasis e-Government. Misalnya, pada hari Kamis siang selama 120 menit atau 2 jam, perangkat desa dapat mengadakan sesi tanya jawab atau diskusi mengenai fitur-fitur layanan yang tersedia.

Pelayanan Melalui WhatsApp Selain itu, masyarakat juga dapat menghubungi Sekretaris Desa melalui WhatsApp pribadi untuk pertanyaan lebih lanjut atau masalah yang tidak dapat diselesaikan dalam grup. Ini memberikan akses langsung kepada warga untuk mendapatkan bantuan ketika mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau memahami informasi yang diberikan.

Sistem Penggunaan Poling Untuk memastikan bahwa semua warga memahami informasi yang disampaikan, perangkat desa dapat menggunakan sistem polling di grup tersebut. Polling ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak warga yang telah memahami fitur-fitur baru atau program-program yang diperkenalkan. Jika ada warga yang belum memahami penggunaan aplikasi WhatsApp, perangkat desa bisa melakukan panggilan langsung untuk memberikan penjelasan lebih lanjut.

E-Government dan Edukasi Masyarakat Program pelayanan berbasis e-Government merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi administrasi publik. Namun, keberhasilan program ini sangat bergantung pada pemahaman masyarakat terhadap teknologi tersebut.

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

Oleh karena itu, edukasi menjadi kunci utama. Dalam setiap sesi pertemuan di grup WhatsApp, perangkat desa harus menyediakan materi edukatif tentang cara menggunakan layanan *e-Government* serta manfaatnya bagi masyarakat.

Gambar 4. Sosialisai pelayanan berbasis *e-Goverment* Sosialisai kepada masyarakat Desa Padang Pelasan.

Di era digital saat ini, pentingnya pengembangan sistem e-Government tidak dapat dipandang sebelah mata. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat diharapkan dapat beradaptasi dengan perubahan zaman yang semakin modern. Salah satu inovasi yang muncul adalah program pelayanan publik berbasis media sosial, yang bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat.

Sosialisasi kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan langkah awal yang krusial dalam memperkenalkan program ini kepada masyarakat. Pada hari Senin, selama 120 menit, Kepala Desa, Perangkat Desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan masyarakat Desa Padang Pelasan akan berkumpul untuk membahas program pelayanan berbasis e-Government. Dalam forum ini, semua pihak akan diberikan kesempatan untuk memahami manfaat dari sistem baru ini serta bagaimana cara kerja.

Manfaat Program *e-Government*

Program *e-Government* menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat dan perangkat desa. Sebelumnya, proses pelayanan publik seringkali berbelit-belit dan memakan waktu lama. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja melalui platform media sosial. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga transparansi dalam pemerintahan.

Persetujuan dari Semua Pihak Terkait

Pada tahapan sosialisasi ini, seluruh perangkat desa, BPD, dan masyarakat sepakat dengan adanya alternatif baru yang ditawarkan oleh program e-Government. Kesepakatan ini menunjukkan bahwa semua pihak menyadari pentingnya kolaborasi dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik. Dengan dukungan penuh dari seluruh elemen desa, implementasi program diharapkan berjalan lancar dan memberikan dampak positif bagi seluruh warga.

Gambar 5.. pelayanan di kantor desa Padang Pelasan.

Pelayanan publik ini bertujuan untuk memberikan bantuan sandang dan pangan kepada masyarakat yang membutuhkan, khususnya dalam hal pengambilan bantuan beras. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Selasa selama dua jam, melibatkan sekretaris desa dan masyarakat setempat. Dalam proses ini,

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

bantuan diberikan secara langsung kepada penerima yang telah terdaftar.

Implementasi Pelayanan Berbasis Media Sosial

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan, program ini telah menerapkan sistem pelayanan berbasis media sosial. Masyarakat dapat menghubungi pihak desa melalui aplikasi seperti WhatsApp dan Facebook untuk mendapatkan informasi mengenai bantuan yang tersedia. Selain itu, mereka juga dapat mengirimkan persyaratan yang diperlukan melalui platform tersebut, sehingga memudahkan proses pendaftaran dan pengambilan bantuan.

Sosialisasi mengenai prosedur ini dilakukan sebelumnya agar masyarakat memahami cara mengakses layanan dengan baik. Dengan adanya pendekatan ini, interaksi antara aparat desa dan masyarakat di Desa Padang Pelasan menjadi lebih mudah dan cepat. Program ini tidak hanya menunjukkan kemudahan dalam pelayanan tetapi juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan bantuan.

Gambar 6. Evaluasi dengan kepala desa dan perangkat desa menganai program *e-Government* Desa Padang Pelasan.

Selanjutnya evalusi dan perbaikan dengan perangkat desa Padang Pelasan yang dimana tahapan ini evaluasi kendala-kendala apa saja yang terjadi di lapangan dan menyusun strategi menghadapi permasalahan. Dan program ini sangat membantu bagi Perangkat desa Padang Pelasan dalam pelayanan. di hari rabu selama 120 menit. Evaluasi ini membaha sejauh mana program ini dan kendala-kendala dalam melaksanakan program. Setelah sistem diImplementasikan mahasiswa KKN dapat dapat melakukan penilaian untuk menilai evektifitas sistem dan memberikan saran perbaikan

Mahasiswa KKN (Kuliah Kerja Nyata) memainkan peran penting dalam pengembangan sistem e-Government yang memanfaatkan platfrom sosial media kontribusi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah sebagai Berikut:

1. Mahasiswa yang terlibat dalam program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dapat melakukan penelitian melalui survei atau wawancara langsung dengan anggota masyarakat untuk menemukan kebutuhan serta masalah yang di berikaitan dengan layanan publik.Dengan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan masyarakat secara rinci , pengembangan sistem pemerintahan elektronik (e-Government) akan lebih sesuai dengan efisien.
2. Perancangan sistem : mahasiswa KKN dapat terlibat dalam pengembangan sistem e-Government.
3. Implementasi sistem : Mahasiswa KKN dapat berperan dalam proses penerapan sistem dengan memberikan pelatihan pelayanan berbasis web atau situs.
4. Evaluasi dan perbaikan

Setelah sistem diImplementasikan mahasiswa KKN dapat dapat melakukan penilaian untuk menilai evektifitas sistem dan memberikan saran perbaikan. Dampak yang dirasakan masyarakat Penerapan sistem e-Government yang berbasis WhatsApp dapat memberikan sejumlah manfaat positif bagi masyarakat diantaranya :

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

1. Peningkatan aksesbilitas layanan : masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses layanan publik kapan saja dari mana saja melalui perangkat SmartPhone mereka, tanpa harus datang ke kantor Desa.
2. Peningkatan efisiensi : proses pelaynan menjadi lebih cepat dan lebih efektif berkat penerapan otomatis dan digitalisasi.
3. Transparansi : informasi mengenai layanan publik dapat di akses secara luas, yang pada partisipasinya meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintahan.
4. Partisipasi masyarakat : masyarakat dapat memberikan tangapan dan saran secara langsung terhadap pemerintahan , melalui sistem ini yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan .
5. Penghematan biaya : pemerintah dapat mengurangi biaya opersional berkat efensi dalam pelayanan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulam pengembangan sistem *e Government* yang memanfaatkan WhatsApp memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan yang dimana memiliki beberapa keuntungan seperti :

1. Aksesibilitas yang luas, Hampir seluruh lapisan masyarakat menggunakan aplikasi WhatsApp , sehingga layanan publik dapat menjangkau lebih banyak individu tanpa batasan geografis.

2. Komunikasi yang real –time, Filtur Chat dalam WhatsApp memungkinkan interkasi langsung antara masyarakat dan petugas pemerintah, ,memberikan respons yang cepat dan efisiensi terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi masyarakat.

3. Penggunaan yang mudah, Antar muka pengguna WhatsApp yang inutif membuatnya mudah diakses berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka ynag belum terbiasa dengan teknologi canggih.

4. Biaya yang efisien, Mengunakan WhatsApp sebagai platfrom untuk layanan publik tidak memerlukan investasi infrastruktur yang besar , sehingga mengurangi beban tarif.

Peran mahasiswa dalam kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) untuk pengembangan sistem e-Government yang mengunakan platfrom WhatsApp sangatlah penting. dengan melibatkan mahasiswa sistem yang akan diciptakan akan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memiiki potensi untuk memberikan dampak positif yang luas. Dengan proses analisis pengembangan sistem ini, berbagai aspek seperti teknologi , sumber daya manusia dan kaloborasi yang harus di perhatikan.

Saran kami Meskipun memiliki potensi yang besar pengembangan sistem e-Governmet berbasis WhatsApp harus dilakukan dengan pertimbangan dengan cermat seperti : standarisasi prosedur yang dimana perlunya adanya standar prosedur yang jelas dalam penggunaan WhatsApp untuk layanan publik, pengamanan data yang dimana keamanan data sangatlah penting harusnya diterapkan sistem keamanan yang kuat untunk melindugi informasi masyarakat , selanjutnya petugas pelatihan petugas pemerintah perlu menfdapatkan pelatihan yang memadai agar mampu memberikan layanan berkualitas melalui WhatsApp , dan trakhir pentingnya melakukan evaluasi secara berkala serta melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkala.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan tugas artikel individu ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Saya ingin menyampaikan rasa terimakasih yang

JIMAKUKERTA
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata
E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

mendalam Kepada kepala Desa Pdang Pelasan serta seluruh perangkat desa yang mana telah berupaya keras dalam mengembangkan sistem *e-Government* untuk meningkatkan layanan publik melalui platfrom WhatsApp. Berkat kaloborasi dan dukungan luar biasa dari semua pihak , kami berhasil memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Secara khusus saya ingin mengucapkan terimakasih kepada para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan serta dukungan baik secara finansial, teknis, maupun sumber daya manusia yang sangat berharga. Tanpa kontribusi segenap Warga Desa Padang Pelasan pencapaian tujuan ini tidak ada mungkin terlaksana. Selain itu saya juga inginmemungkinkanrasa terimakasih para ibu-ibu desa yang telah aktif berpartisipasi dalam proses pengembangan dan pelaksanaan program ini. Saya ingin menyapaikan terimaksih kepada warga Desa Padang Pelasan kami telah memberikan dukungan serta memanfaatkan layanan baru ini. Melalui kaloborasi dan dukungan. Selanjutnya kepada Bapak Dr. Susiyanto ,M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkuu. Kemudian, Dr. Risnanosanti, M.Pd Selaku Ketua LPPM. Yang paling penting saya sangat Berterimakasih Kepada Dosen Pembing Lapangan (DPL) Bunda Eceh Trisna Ayuh, S.SOS,M.I.KOM. Yang dimana telah membing kami selama dalam program KKN Di Desa Padang Pelasan yang telah memberikan ilmu, waktu dan dukungannya. Serta teman-teman KKN Universitas Muhammadiyah Bengkulu Kelompok 80 tanpa kalian KKN kita tidak akan berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

Elen Lian, Megandaru Widhi Kawuryan, & Yudi Rusfiana. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis Whatsapp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, *4*(1), 32–43. https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.752

Elina, M., & Bangsawan, R. (2020). Analisis Penerapan E-Government Dan Dampaknya Pada Kinerja Dan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, *1*(01), 9–18. https://doi.org/10.24967/jmms.v1i03.515

Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, *4*(3), 202. http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42. https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf

Puji Lestari, I., Moh Nazar Fajri, L., & Penelitian Abstrak, A. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Solusi Ilmiah Keijakan Dan Administrasi Publik*, *08*, 10–23. www.Lomboktimurkab.go.id

Putri, N. E. (2015). *Kendala dan Strategi Pelaksanaan E government dalam Pembangunan Daerah*.

Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI" di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi*

E ISSN : 2808-5566
P:ISSN : 2808-7569
Hlm : 55-66

Publik, *008*(01), 35–44. https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4

Risnandar. (2014). 1487Risnandar. (2014). 148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan. Katalogis, 2(7), 192–199. Retrieved from https://media.neliti.com/media/publications/148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan.pdf98-ID-analisis-e-government-dalam-peningkat. *Katalogis*, *2*(7), 192–199. https://media.neliti.com/media/publications/148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan.pdf

Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *53*(9), 10–39.

Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, *1*(1), 45–58. https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5