

ANALISIS KAPASITAS PEMERINTAHAN DESA CIMARI, KABUPATEN CIAMIS DALAM IMPLEMENTASI SISTEM E-OFFICE: TINJAUAN INFRASTRUKTUR, SDM, DAN ANGGARAN

Sri Mulyati¹, Eet Saeful Hidayat², Etih Henriyani³

Email: srimmms@gmail.com¹, esaefulhidayat@yahoo.co.id², henriyanietih@gmail.com³

Universitas Galuh Ciamis

Abstract: Digital transformation at the village level is an important part of realizing more effective and transparent public services. Cimari Village, as one of the villages in the process of digitalization, has started to implement an e-Office system to support administration and community services. This study aims to analyze the capacity of Cimari Village in implementing e-Office based on three main indicators: infrastructure, apparatus competence, and budget support. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and literature study. The results show that infrastructure and funding are available quite well, but there are still obstacles in equal distribution of internet access between hamlets and inequality in the competence of village officials. Some officials are still concurrently assigned due to limited human resources who master information technology. In conclusion, the implementation of e-Office in Cimari Village has been running quite well in terms of facilities and budget, but still requires strengthening the competence of human resources and structuring roles so that digital services can run optimally and sustainably.

Keyword: Village Capacity, E-Office System.

Abstrak: Transformasi digital di tingkat desa menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan transparan. Desa Cimari, sebagai salah satu desa yang tengah berproses menuju digitalisasi, mulai menerapkan sistem e-Office untuk mendukung administrasi dan layanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kapasitas Desa Cimari dalam menerapkan e-Office berdasarkan tiga indikator utama: infrastruktur, kompetensi aparatur, dan dukungan anggaran. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur dan pendanaan telah tersedia cukup baik, namun masih terdapat kendala dalam pemerataan akses internet antar dusun serta ketimpangan kompetensi aparatur desa. Beberapa perangkat masih merangkap tugas karena keterbatasan SDM yang menguasai teknologi informasi. Kesimpulannya, penerapan e-Office di Desa Cimari sudah berjalan cukup baik dari sisi fasilitas dan anggaran, namun masih memerlukan penguatan kompetensi SDM serta penataan peran agar pelayanan digital dapat berjalan secara maksimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kapasitas Desa, System E-Office.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dalam mewujudkan Good Governance, yaitu tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel (Hayat, 2020). Dalam konteks transformasi digital, konsep Desa Digital hadir sebagai inovasi untuk mendekatkan layanan pemerintahan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Konsep ini mencakup tiga pilar utama: layanan pemerintahan, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi (Dahiri, 2019).

Salah satu wujud nyata implementasi dari e-Government adalah melalui sistem e-Office, yang diadopsi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Menurut Mulyono dalam Izzati (2019), e-Office merupakan sistem administrasi yang mengintegrasikan berbagai komponen organisasi seperti data, informasi, dan komunikasi dalam satu sistem berbasis teknologi digital. Keunggulan e-Office terletak pada kemampuannya mengurangi penggunaan kertas (paperless), menyimpan data secara

terpusat, serta memperkuat konektivitas antar unit kerja. Tak hanya lembaga pemerintah, organisasi swasta pun mengadopsi e-Office untuk mendukung efektivitas operasional mereka.

Namun, dalam berbagai studi sebelumnya, penerapan e-Office umumnya lebih banyak difokuskan pada level pemerintahan yang lebih tinggi seperti kota atau provinsi. Gap penelitian muncul karena masih minimnya kajian yang mengupas bagaimana sistem ini diimplementasikan di wilayah pedesaan, khususnya di tingkat desa yang memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri, seperti keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan anggaran.

Penelitian ini difokuskan pada Desa Cimari, yang terletak di Kecamatan Cikoneng, Kabupaten Ciamis. Desa ini merupakan salah satu contoh wilayah yang tengah berupaya mengintegrasikan sistem digital dalam tata kelola pemerintahan melalui penerapan e-Office. Meski inisiatif digitalisasi telah mulai dilakukan, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa implementasinya masih belum berjalan secara optimal.

Salah satu kendala utama adalah belum adanya operator khusus yang secara spesifik menangani operasional e-Office. Saat ini, tugas-tugas yang berkaitan dengan sistem tersebut masih dilimpahkan kepada Kaur Umum, yang sejatinya telah memiliki tanggung jawab administratif lainnya. Kondisi ini menyebabkan terjadinya beban kerja ganda dan potensi ketidakefisienan dalam pengelolaan sistem.

Selain itu, kapasitas aparatur desa dalam mengoperasikan e-Office juga masih terbatas. Hal ini tercermin dari masih maraknya permintaan pembuatan surat atau dokumen yang diselesaikan secara manual, bukan melalui sistem digital yang telah tersedia. Kondisi ini menandakan bahwa proses adaptasi terhadap teknologi belum sepenuhnya merata di lingkungan aparatur desa.

Lebih lanjut, belum adanya regulasi atau peraturan desa yang secara khusus mengatur tata laksana penggunaan e-Office juga menjadi penghambat tersendiri. Ketidadaan payung hukum ini menyebabkan tidak adanya pedoman baku dalam penggunaan dan pengelolaan sistem, sehingga implementasi e-Office berjalan tanpa arah yang jelas dan berkesinambungan.

Di sisi lain, minimnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi tantangan besar. Banyak warga yang belum mengetahui keberadaan serta fungsi dari sistem atau aplikasi desa yang berbasis digital, termasuk cara penggunaan Anjungan sebagai sarana layanan mandiri. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif agar digitalisasi layanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Melalui pendekatan dimensi kapasitas (capacity) yang meliputi kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan anggaran penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kesiapan dan kapasitas Desa Cimari dalam mendukung transformasi digital melalui penerapan e-Office. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif serta rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan tata kelola pemerintahan desa berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kapasitas Desa Cimari dalam penerapan sistem e-Office. Metode ini dipilih agar penulis dapat mengeksplorasi permasalahan secara mendalam sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan aparatur desa dan pihak terkait yang terlibat dalam penggunaan e-Office. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka, mencakup referensi dari buku, dokumen kebijakan pemerintah, serta sumber digital seperti situs resmi dan literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua cara utama. Pertama, studi kepustakaan yang digunakan untuk

memperoleh dasar teoritis dan memperkuat konteks penelitian. Kedua, studi lapangan yang mencakup observasi langsung terhadap kondisi penerapan e-Office di Desa Cimari dan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui empat tahapan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif atau visual, serta verifikasi untuk menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan e-Office sebagai bagian dari transformasi digital pemerintahan di tingkat desa menuntut adanya kapasitas yang memadai dari lembaga pemerintahan desa, baik dari sisi infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia (SDM), maupun anggaran. Berdasarkan hasil penelitian di Desa Cimari, Kecamatan Cikoneng, Ciamis, analisis terhadap ketiga indikator tersebut memberikan gambaran mengenai sejauh mana kesiapan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem administrasi digital.

1. Ketersediaan Infrastruktur dan Fasilitas Teknologi

Infrastruktur teknologi menjadi fondasi penting dalam mendukung sistem e-Office. Di Desa Cimari, fasilitas seperti jaringan internet, komputer, laptop, printer, hingga alat Anjungan Mandiri telah tersedia di kantor desa. Fasilitas ini dinilai sudah cukup memadai oleh sebagian besar informan, dan telah mendukung berbagai layanan digital, seperti pembuatan surat elektronik dan pengelolaan data kependudukan.

Namun, pemerataan akses menjadi tantangan. Beberapa dusun, seperti Dusun Sukasari dan sebagian Dusun Jalatrang, masih mengalami keterbatasan sinyal internet, sehingga warga tidak bisa mengakses layanan digital secara mandiri dari rumah. Solusi sementara yang dilakukan adalah menyediakan layanan langsung di kantor desa, lengkap dengan pendampingan dari aparatur untuk membantu warga dalam penggunaan alat digital.

Permasalahan lain muncul dari aspek pemeliharaan. Perangkat digital yang tersedia belum sepenuhnya dirawat secara rutin. Hal ini disampaikan oleh operator desa, yang mengeluhkan tidak adanya sistem pemeliharaan terstruktur. Padahal, kelangsungan sistem digital sangat tergantung pada stabilitas dan kualitas perangkat yang digunakan. Dimensi tangibles menurut Ban & Kim (dalam Chandra et al., 2020:4) mencakup kualitas fisik layanan seperti fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi. Dalam konteks e-Office, pemerataan infrastruktur digital merupakan bagian dari dimensi ini. Ketimpangan fasilitas antar dusun dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, sehingga perlu strategi yang adil dan merata.

Secara umum, infrastruktur teknologi di Desa Cimari menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, namun masih perlu penguatan dalam hal pemerataan akses internet antar dusun dan sistem pemeliharaan alat yang terencana. Hal ini penting agar keberadaan teknologi tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga berfungsi secara optimal dan berkelanjutan.

2. Kompetensi Aparatur Desa

Keberhasilan penerapan e-Office juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia. Faktor SDM sangatlah krusial karena sebaik apapun sumber daya alam apabila sumber daya manusianya yang kurang berpengalaman dan rendah, maka tidak akan bisa untuk memanfaatkan dan mengolahnya (Juliarso, A & Hidayat, 2017). Aparatur Desa Cimari secara umum telah memiliki kompetensi dasar dalam penggunaan sistem digital. Kemampuan ini diperoleh melalui pelatihan teknis dari pengembang aplikasi (Synigere ID) serta bimbingan dari Dinas Komunikasi dan Informatika tingkat kabupaten dan provinsi.

Selain pelatihan formal, terdapat inisiatif pendampingan internal yang dilakukan oleh Kepala Desa dan perangkat yang lebih berpengalaman. Pendekatan kolaboratif ini cukup membantu dalam mengurangi kesenjangan pengetahuan antarperangkat. Meski

begitu, pelaksanaan e-Office belum berjalan optimal karena masih adanya disparitas kemampuan teknis dan tugas ganda pada beberapa aparatur.

Salah satu contoh konkret adalah Kaur Umum yang juga merangkap sebagai operator e-Office karena belum ada personel dengan latar belakang teknologi informasi yang khusus menangani hal ini. Tugas ganda ini dikhawatirkan berdampak pada beban kerja dan efektivitas pelayanan publik.

Beberapa informan menyarankan perlunya rekrutmen khusus untuk posisi operator IT dan penguatan pelatihan berkelanjutan yang lebih fokus dan praktis. Kompetensi aparatur tidak hanya soal kemampuan mengoperasikan sistem, tetapi juga kesiapan mental dan motivasi dalam menghadapi perubahan kerja berbasis digital.

3. Ketersediaan Anggaran

Aspek anggaran menjadi salah satu kekuatan Desa Cimari dalam mendukung implementasi e-Office. Berdasarkan dokumen perencanaan dan hasil wawancara, diketahui bahwa alokasi anggaran untuk kegiatan digitalisasi telah tercantum secara jelas dalam APBDes, baik untuk pengadaan perangkat, pelatihan SDM, maupun pemeliharaan sistem.

Selain itu, dukungan pemerintah dalam bentuk penghargaan desa digital juga berdampak positif, karena Desa Cimari menerima tambahan insentif yang digunakan untuk pembaruan sistem dan peningkatan pelayanan. Realisasi anggaran terlihat melalui kegiatan pelatihan yang rutin dilakukan dan pengecekan perangkat oleh pihak developer.

Namun demikian, sebagian informan menyoroti perlunya pengawasan dan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan dana, agar program e-Office tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi benar-benar menyentuh kebutuhan masyarakat. Langkah positif lainnya adalah keterbukaan pemerintah desa dalam mempublikasikan penggunaan anggaran melalui website dan sistem e-Office yang terintegrasi, sehingga meningkatkan transparansi dan partisipasi warga.

Secara teoritis, Indrajit (2016:12) menyatakan bahwa kapasitas mencakup tiga aspek penting anggaran, infrastruktur, dan kompetensi SDM yang menjadi dasar utama dalam mendukung keberhasilan program. Sejalan dengan itu, menurut Grindle dan Hilderbrand (dalam Iskandar, 2023), kapasitas lembaga publik tidak hanya dilihat dari aspek finansial dan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya dan sistem kerja yang mendukung. Penerapan e-Office di Desa Cimari menunjukkan kemajuan positif pada dua aspek utama, yaitu ketersediaan infrastruktur dan dukungan anggaran. Namun, tantangan utama masih terletak pada aspek kompetensi SDM, terutama dalam distribusi tugas yang tidak seimbang dan keterbatasan keahlian teknis.

Agar transformasi digital desa dapat berjalan secara konsisten dan merata, dibutuhkan strategi yang lebih terarah, seperti perekrutan tenaga IT khusus, pelatihan lanjutan berbasis kebutuhan, serta sistem manajemen kerja yang lebih efisien. Selain itu, peran pemerintah daerah dan lembaga pendamping juga perlu diperkuat untuk mendorong akselerasi digitalisasi yang adil dan berkelanjutan di seluruh wilayah desa.

KESIMPULAN

Penerapan e-Office di Desa Cimari menunjukkan langkah progresif menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital. Dari sisi infrastruktur, fasilitas teknologi seperti jaringan internet dan perangkat digital telah tersedia dan cukup menunjang operasional administrasi desa. Namun, belum meratanya akses di beberapa dusun menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.

Pada aspek kompetensi aparatur, sebagian perangkat desa telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan sistem e-Office. Meski demikian, masih terdapat ketimpangan keterampilan antarpegawai dan adanya beban tugas ganda, seperti Kaur Umum yang juga merangkap sebagai operator, yang dapat mengganggu efektivitas

layanan.

Sementara itu, dari sisi anggaran, pemerintah desa telah menunjukkan komitmen kuat dengan mengalokasikan dana khusus dalam APBDes untuk pelatihan, pemeliharaan, dan pengembangan sistem. Ini menjadi pondasi penting dalam mendukung keberlanjutan digitalisasi pelayanan publik di desa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Desa Cimari agar penerapan e-Office dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan. Pertama, pemerintah desa perlu melakukan pemerataan akses teknologi ke seluruh wilayah dusun. Meskipun infrastruktur utama seperti jaringan internet dan perangkat digital sudah tersedia di kantor desa, masih ada wilayah yang mengalami keterbatasan sinyal. Oleh karena itu, penyediaan jaringan internet publik atau kerja sama dengan penyedia layanan internet lokal menjadi penting agar masyarakat di seluruh wilayah desa memiliki akses yang setara terhadap layanan digital. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat rasa keadilan sosial dalam pelayanan publik.

Kedua, perlu ada penguatan kompetensi aparatur desa secara merata. Pelatihan-pelatihan yang telah dilakukan perlu dilanjutkan secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing aparatur. Selain itu, disarankan agar pemerintah desa mempertimbangkan untuk merekrut tenaga khusus dengan keahlian di bidang teknologi informasi. Dengan demikian, tugas-tugas teknis seperti pengoperasian e-Office tidak membebani satu orang aparatur saja, yang bisa mengganggu tugas pokok lainnya. Pemisahan peran ini akan menciptakan struktur kerja yang lebih efektif dan profesional.

Ketiga, pengelolaan anggaran yang sudah cukup baik perlu terus dijaga dan dioptimalkan secara partisipatif dan transparan. Informasi terkait anggaran dan realisasi program sebaiknya disampaikan secara terbuka melalui media digital desa, seperti website atau aplikasi. Hal ini akan mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan, sekaligus memperkuat akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan desa. Keempat, penting bagi desa untuk menjalin koordinasi dan kolaborasi dengan instansi teknis terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) maupun pemerintah kecamatan dan kabupaten. Dukungan eksternal ini bisa membantu dalam perencanaan teknologi, pelatihan SDM, hingga pengembangan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan desa dan perkembangan zaman.

Dengan memperhatikan keempat hal tersebut, diharapkan penerapan e-Office di Desa Cimari tidak hanya menjadi formalitas administratif, tetapi benar-benar menjadi langkah nyata menuju pelayanan publik desa yang cepat, efisien, inklusif, dan berkeadilan bagi seluruh warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, et.al. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction & Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Dahiri, et.al. 2019. *Desa Digital: Potensi dan Tantangannya*. Badan Keahlian DPR RI, Jakarta.
- Hayat. 2020. *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Aristo (Social, Poitic, Humaniora) Vol 8, No. 1.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Iskandar, Didik. 2023. *Jaringan Pengembangan Streert Level Bureaucracy Dalam Implementasi Kebijakan Diversifikasi Pangan di Luwu Utara*. Disertasi. Repository Universitas Hasanudin.
- Izzati, Nada & Marsofiyati. 2020. *Penerapan E-Office Dalam Peningkatan Kinerja Bisnis*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 18, No.2.
- Juliarso, A & Hidayat, E. S. (2017). *Inovasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa*. Dimamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi Negara, 4(2), 361-368. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1026>