

RESISTENSI PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT

Gerfi Farhandhika¹, Dewi Noor Azijah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang
e-mail: gerfifarhan@gmail.com¹, dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id²

Abstrak

Kemajuan teknologi menuntut perubahan pada cara pelaksanaan kegiatan di berbagai sektor salah satunya sektor pemerintahan, keterlibatan teknologi dalam sektor pemerintahan akan menentukan masa depan bangsa. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di seluruh sektor. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan yaitu electronic government atau yang biasa disebut e-government yang menjadi sebuah trend saat ini. Selain pemerintah tingkat pusat, penerapan e-government di Indonesia juga sudah tersebar di tingkat daerah hingga merambah ke berbagai desa. Penggunaan e-government dalam pelayanan publik satu sisi dipandang sebagai hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintahan di zaman yang serba modern ini. Namun pelayanan publik di Desa Cikampek Utara dapat dikatakan masih belum optimal dalam memanfaatkan e-government. Pelayanan publik di Desa Cikampek Utara masih menggunakan metode tulis tangan atau paper based method, seluruh data serta informasi pelayanan publik di tulis dalam buku register secara manual. Penelitian ini menggunakan Shaul Oreg dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dalam penentuan informan menggunakan Purposive Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Cikampek Utara melakukan pelayanan publik masih menggunakan metode tulis kertas atau paper base method untuk memproses surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, selanjutnya apabila Pemerintah Desa menerapkan pelayanan berbasis e-government akan membingungkan bagi pegawai desa yang memiliki usia lanjut karena mereka lebih terbiasa dengan metode tulis kertas, jika merubah metode pelayanan publik menjadi metode e-government dianggap akan memakan banyak waktu serta biaya, contohnya seperti melakukan bimbingan teknis kepada pegawai serta membeli infrastruktur penunjang digitalisasi yang harganya mahal, sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang lainnya dapat terganggu, Kemudian Pemerintah Desa Cikampek Utara sejauh ini akan tetap konsisten menggunakan metode tulis kertas dengan alasan untuk menyesuaikan umur serta kemampuan para pegawai dan masyarakat desa yang belum bisa menggunakan digitalisasi.

Kata kunci: Desa, E-Government, Pelayanan Publik, Masyarakat

Abstract

Technological advances require changes in the way activities are carried out in various sectors, one of which is the government sector. The involvement of technology in the government sector will determine the future of the nation. The main function of the government is to provide the best services to meet the needs of society in all sectors. One of the developments in information and communication technology in the government sector is electronic government or what is usually called e-government which is becoming a current trend. Apart from the central government, the implementation of e-government in Indonesia has also spread at the regional level and has spread to various villages. On the one hand, the use of e-government in public services is seen as something that must be implemented by all government agencies in this modern era. However, it can be said that public services in North Cikampek Village are still not optimal in utilizing e-government. Public services in North Cikampek Village still use the handwritten method or paper based method, all data and information on public services are written in register books manually. This research uses Shaul Oreg using a qualitative approach, in determining informants using Purposive Sampling. The results of the research show that North Cikampek Village provides public services still using the paper-based method to process letters needed by the community. Furthermore, if the Village Government implements e-government-based services it will be confusing for village employees who are elderly because they If you are more accustomed to the paper writing method, if you change the public service method to an e-government method, it is considered that it will take a lot of time and money, for example providing technical guidance to employees and purchasing expensive digitalization

supporting infrastructure, so that other government administration can be disrupted. Then So far, the North Cikampek Village Government will consistently use the paper writing method for the reason of adapting to the age and abilities of employees and village residents who are not yet able to use digitalization.

Keywords: Village, E-Government, Public Service, Community

PENDAHULUAN

Fenomena globalisasi yang terjadi pada abad ke-21 ini memiliki sebuah harapan yakni terwujudnya efisiensi dan efektivitas di berbagai penjuru dunia, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan seluruh mobilitas informasi dapat dilakukan dengan cepat tepat dan akurat di dalam sebuah sistem organisasi. Keefektifan kinerja organisasi pada dasarnya bergantung pada keefektifan kinerja kelompok, keefektifan kinerja kelompok dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti kepaduan, konflik, kepemimpinan, komunikasi, kekuasaan, politik, struktur, norma dan lainnya. Keefektifan kinerja organisasi disebabkan oleh faktor-faktor seperti iklim, teknologi, struktur, budaya, praktek manajemen sumber daya manusia (Bernhard, 2017:10). Kemajuan teknologi menuntut perubahan pada cara pelaksanaan kegiatan di berbagai sektor salah satunya sektor pemerintahan, keterlibatan teknologi dalam sektor pemerintahan akan menentukan masa depan bangsa.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di seluruh sektor. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri untuk memenuhi kebutuhannya tanpa ada peran dari pemerintah di bidang pelayanan, fungsi ini bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut pada aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat mulai dari bentuk pengaturan atau pelayanan pelayanan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini, pemerintah perlu melakukan strategi-strategi yang bisa membangun sistem pelayanan yang baik untuk mewujudkan kualitas pelayanan prima. Dalam konteks negara Indonesia, tujuan dibentuknya negara Indonesia sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 diantaranya yakni untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, pelayanan publik merupakan konkritisasi pelayanan kepada warga negaranya. Kemudian mengenai landasan hukum dari pelayanan publik yang menjadi hak dasar diatur dalam Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (the rights to receive). Penolakan atau penyimpangan pelayanan publik adalah bertentangan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (Holle, 2011:22).

Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik dewasa ini ditunjang oleh teknologi informasi yang memunculkan konsep Electronic Service Delivery (ESD) yaitu proses pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana utama yang menghubungkan stakeholders baik dengan masyarakat, swasta dan sektor publik lainnya (Indrajit, 2002). Perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi komputer dapat menunjang keputusan dalam roda pemerintahan yang memungkinkan pekerjaan dalam organisasi tersebut dapat diselesaikan dengan efisien. Tujuan dari penggunaan teknologi yakni supaya lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, dalam artian dibutuhkan komitmen yang kuat dari pihak pemerintah untuk memulai hal baru dalam kegiatan birokrasi, pemanfaatan teknologi ini juga diharapkan menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan yaitu electronic government atau yang biasa disebut e-government yang menjadi sebuah trend saat ini, e-government merupakan sistem aplikasi teknologi informatika yang digunakan oleh pemerintah sebagai instrumen berintraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. E-government menyediakan informasi kepada masyarakat melalui download report dari website pemerintahan sehingga masyarakat dapat memiliki kemampuan mencari informasi, bertanya serta komplain secara efektif dan efisien kepada pemerintah yang sebelumnya menggunakan pelayanan konvensional (Darius, 2022:2).

Selain pemerintah tingkat pusat, penerapan e-government di Indonesia juga sudah tersebar di tingkat daerah, peraturan penerapan e-government di Kabupaten Karawang sendiri terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam Pasal 3 tercantum maksud dan tujuan penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Karawang yakni sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam pelaksanaan dan pengembangan SPBE di Daerah, sehingga dapat berjalan dengan baik dan berkualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perwujudan penerapan e-government ini tentunya merambah ke berbagai desa yang ada di Kabupaten Karawang.

Penggunaan e-government dalam pelayanan publik satu sisi dipandang sebagai hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintahan di zaman yang serba modern ini. Namun di lain sisi pada realitasnya penggunaan e-government tersebut belum merata untuk menjangkau seluruh instansi pemerintahan dikarenakan adanya beberapa faktor yang menghambat pemerataan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa masih terjadi kesenjangan antara harapan (*das sollen*) dan kenyataan (*das sein*) yang di hadapi roda pemerintahan di Indonesia. Dengan perkembangan teknologi yang pesat pada sektor pemerintahan, untuk menunjang pelayanan publik desa sudah seharusnya melaksanakan pelayanan publik berbasis e-government guna mempermudah seorang pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat. Namun pelayanan publik di Desa Cikampek Utara dapat dikatakan masih belum optimal dalam memanfaatkan e-government. Pelayanan publik di Desa Cikampek Utara masih menggunakan metode tulis tangan atau paper based method, seluruh data serta informasi pelayanan publik di tulis dalam buku register secara manual.

Meninjau dari permasalahan tersebut tentunya keadaan ini memiliki faktor dari adanya sebuah sikap yang menunjukkan penolakan atau resistensi atas penyelenggaraan teknologi informasi komunikasi dalam sistem pemerintahan Desa Cikampek Utara. Resistensi ini merupakan dampak dari adanya kegagalan komunikasi digital pada pemerintahan Desa Cikampek Utara dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini yang menjadi sebuah kekhawatiran serta ketertarikan peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya resistensi e-government terutama terhadap pelayanan publik di kantor Desa Cikampek Utara, Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang. Karena apabila fenomena ini berlangsung sampai masa mendatang maka Desa Cikampek Utara akan menjadi desa yang tertinggal dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang akan berdampak kepada kesejahteraan masyarakatnya.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2015). Data yang peneliti kumpulkan berbentuk informasi dari hasil wawancara, catatan lapangan, arsip individu, serta dokumen sah yang lain. Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan guna menjabarkan serta memberikan uraian bagaimana Resistensi E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Cikampek Utara, Kecamatan Kota Baru, Kabupaten Karawang. Fokus penelitiannya mengenai Resistensi E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Cikampek Utara, Kecamatan Kota Baru, Kabupaten Karawang dengan memakai konsep Shaul Oreg (2008:936).

Konsep dasar resistensi meliputi empat elemen dasar yaitu : (a) Pencari rutinitas (*routine seeking*), pencari rutinitas melibatkan sejauh mana individu menikmati dan berusaha keluar dari lingkungan yang stabil dan rutin, serta mencerminkan keengganan untuk menyerah kebiasaan lama individu dan preferensi tingkat stimulasi rendah atas hal baru; (b) Reaksi emosional (*emotional reaction*) suatu perilaku keengganan kehilangan kontrol dan kurangnya ketahanan psikologis yang ditangkap dalam reaksi emosional mencerminkan sejauh mana individu merasa stres dan tidak nyaman dalam menanggapi perubahan yang dipaksakan; (c) Fokus jangka pendek (*short-term focus*), fokus jangka pendek melibatkan sejauh mana individu disibukkan dengan ketidaknyamanan jangka pendek dibandingkan potensi keuntungan jangka panjang dari perubahan. Hal ini dapat terlihat pada perilaku atau reaksi yang tidak rasional ketika menghadapi perubahan; (d) Kelakuan kognitif (*cognitive rigidity*), kekakuan kognitif dijelaskan dengan memberikan gambaran terkait pola pikir individu. Sekali individu mengambil kesimpulan tentang suatu hal, maka tidak merubah pemahamannya atau kesimpulan tersebut dan hal ini cenderung konsisten sepanjang waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pencari Rutinitas (*Routine Seeking*)

Desa Cikampek Utara mempunyai rutinitas dalam melakukan pelayanan publik berupa pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat

Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Pindah, Surat Izin Keramaian dan masih banyak lagi surat pengajuan lainnya. Pembuatan surat-surat tersebut seharusnya menggunakan metode e-government agar efektif untuk menunjang pelayanan publik sesuai instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, sebagai contoh dalam pelayanan yang telah menggunakan metode digital biasanya masyarakat yang bermaksud membuat surat-surat tersebut diarahkan agar mengisi google formulir kemudian diproses dengan format yang sudah ada. Namun, dalam realitasnya rutinitas pelayanan publik di Desa Cikampek Utara masih menggunakan metode manual atau tulis tangan dalam membuat data base pelayanan dimana masyarakat yang datang ke unit pelayanan diarahkan agar menulis di buku tamu terlebih dahulu mengenai surat yang mereka butuhkan, kemudian mereka mengisi berdasarkan format yang tertera di buku tamu, selanjutnya barulah diproses.

Akibat Pemerintah Desa Cikampek Utara yang menerapkan pelayanan publik metode tulis kertas untuk memproses surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakatnya belum memanfaatkan e-government sebagai instrument pendukung pelayanan publik dampak dari tindakan ini berakibat kepada tantangan yang saat ini dihadapi pemerintah Desa Cikampek Utara yakni efisiensi waktu baik dari sisi pendataan sampai surat tersebut diproses. Kemudian hambatan lain pun diantaranya performa komputer yang lambat serta mesin printer yang sering macet dikarenakan komputer dan printer yang dipakai telah usang. Infrastruktur penunjang digitalisasi yang terbatas ini akhirnya berdampak kepada kualitas pelayanan publik, kegiatan pendataan seperti ini akhirnya menghasilkan tumpukan kertas-kertas yang rentan rusak serta terselip.

b. Reaksi Emosional (emotional reaction)

Pemerintah Desa Cikampek Utara sudah nyaman menggunakan metode tulis kertas untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat karena para pegawai sudah terbiasa menggunakan metode tersebut karena apabila Pemerintah Desa Cikampek menerapkan pelayanan berbasis e-government akan membingungkan pegawai desa dan masyarakat yang memiliki usia lanjut, mereka lebih terbiasa dan nyaman dengan metode tulis kertas atau manual, tetapi bagi masyarakat generasi milenial mereka cenderung lebih senang memakai metode e-government karena dengan metode tersebut dianggap dapat mengurangi kekeliruan dalam pembuatan data karena penggunaannya lebih efektif dalam pengisian data tersebut walaupun Desa Cikampek Utara belum menerapkannya. Hal tersebut merupakan sebuah permasalahan yang dinamai dengan digital generation gap yakni dimana adanya kesenjangan generasi mengacu pada perbedaan antar generasi dalam hal nilai, keterampilan, atau perilaku digitalisasi (Fleury, 2023:2). Digital gap tersebut juga menyebabkan tingkat penerimaan publik terhadap upaya digitalisasi itu sendiri, yang mengakibatkan adanya perbedaan penerimaan antara generasi yang satu dengan generasi yang lainnya

c. Fokus Jangka Pendek (short-term focus)

Pemerintah Desa Cikampek Utara belum melakukan perubahan terhadap metode pelayanan publik yakni masih menggunakan metode tulis kertas walaupun di dalam RPJMDes tertera bahwa Pemerintah Desa Cikampek Utara mencantumkan agar pelayanan publik dapat berlangsung dengan cepat dan prima, artinya penerapan e-government sangat relevan untuk merealisasikan harapan tersebut. Merubah metode pelayanan publik menjadi metode e-government dianggap akan memakan banyak waktu serta biaya, contohnya seperti melakukan bimbingan teknis kepada pegawai serta membeli infrastruktur penunjang digitalisasi sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang lainnya dapat terganggu. Faktor lainnya pun masalah usia pegawai desa dan masyarakat desa yang tidak merata, usia ini sangat memengaruhi juga kemampuan seseorang untuk memahami teknologi. Penggunaan metode e-government juga hanya akan membantu pegawai desa yang mengerti cara penggunaannya bagi yang tidak mengerti maka sebaliknya. Walaupun dalam RPJMDes Desa Cikampek Utara mencita-citakan pelayanan publik yang cepat dan prima yang artinya penerapan e-government harus direalisasikan agar harapan tersebut tercapai.

d. Kelakuan Kognitif (cognitive rigidity)

Pemerintah Desa Cikampek sejauh ini akan tetap konsisten menggunakan metode tulis kertas dengan alasan menyesuaikan umur serta kemampuan para pegawai dan masyarakat desa yang belum bisa menggunakan digitalisasi. Seluruh pegawai desa serta masyarakat pun sangat

menghormati keputusan kepala desa tersebut karena keputusan yang dibuat kepala desa pun selalu ada pertimbangannya, fenomena ini mungkin dianggap biasa bagi masyarakat tetapi menurut pandangan peneliti hal ini merupakan suatu bentuk keterbelakangan yang tersistematis oleh Pemerintah Desa karena apabila ditinjau dari faktor kesuksesan e-government menurut Indrajit dalam (Anggana, 2022) salah satunya yakni Support (dukungan), support merupakan elemen paling penting dalam pengembangan e-government karena perlu adanya dukungan atau biasa disebut political will dari pejabat publik yang pada kasus ini seorang Kepala Desa agar konsep e-government dapat diterapkan. Tanpa adanya dukungan tersebut itu, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government tidak dapat terlaksana. Fenomena tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi rezim selanjutnya sebagai bahan evaluasi agar Pemerintahan Desa Cikampek Utara terus berbenah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Resistensi E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Cikampek Utara, Kecamatan Kota Baru, Kabupaten Karawang dengan ditinjau dari beberapa indikator sebagai berikut :

- a. Ditinjau dari pencari rutinitas bahwa berdasarkan hasil temuan di Desa Cikampek Utara melakukan pelayanan publik masih menggunakan metode tulis kertas atau paper base method untuk memproses surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, pelayanan di desa ini belum memanfaatkan e-government sebagai instrument pendukung pelayanan publik, dampak dari hal tersebut berakibat kepada tantangan yang saat ini dihadapi Pemerintah Desa Cikampek Utara yakni efisiensi waktu baik dari sisi pendataan sampai surat tersebut diproses. Kemudian hambatan lain pun diantaranya performa infrastruktur digitalisasi yang tidak berjalan dengan baik dikarenakan infrastruktur yang dipakai telah usang. Hambatan infrastruktur penunjang digitalisasi yang terbatas ini akhirnya berdampak kepada kualitas pelayanan publik, kegiatan pendataan seperti ini akhirnya menghasilkan tumpukan kertas-kertas yang rentan rusak serta terselip
- b. Kemudian ditinjau dari reaksi emosional bahwa berdasarkan hasil temuan di Desa Cikampek Utara apabila Pemerintah Desa menerapkan pelayanan berbasis e-government dianggap akan membingungkan bagi pegawai desa yang memiliki usia lanjut karena mereka lebih terbiasa serta nyaman dengan metode tulis kertas, tetapi bagi masyarakat yang umurnya lebih muda mereka cenderung lebih senang memakai metode e-government karena dengan metode tersebut dianggap dapat mengurangi kekeliruan dalam pembuatan data. Kemudian adanya sebuah permasalahan digital generation divide yakni dimana suatu fenomena kesenjangan generasi mengacu pada perbedaan antar generasi dalam hal nilai, keterampilan, atau perilaku digitalisasi.
- c. Selanjutnya dari indikator fokus jangka pendek bahwa berdasarkan hasil temuan di Desa Cikampek Utara apabila merubah metode pelayanan publik menjadi metode e-government dianggap akan memakan banyak waktu serta biaya, contohnya seperti melakukan bimbingan teknis kepada pegawai serta membeli infrastruktur penunjang digitalisasi yang harganya mahal, sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang lainnya dapat terganggu. Faktor lainnya pun masalah usia pegawai desa dan masyarakat desa yang tidak merata, usia ini sangat memengaruhi juga kemampuan seseorang untuk memahami teknologi karena penggunaan metode e-government hanya akan membantu pegawai desa yang mengerti cara penggunaannya bagi yang tidak mengerti maka sebaliknya.
- d. Ditinjau dari kelakuan kognitif berdasarkan hasil temuan bahwa Pemerintah Desa Cikampek Utara sejauh ini akan tetap konsisten menggunakan metode tulis kertas dengan alasan untuk menyesuaikan umur serta kemampuan para pegawai dan masyarakat desa yang belum bisa menggunakan digitalisasi. Seluruh pegawai desa serta masyarakat pun sangat menghormati keputusan kepala desa tersebut karena keputusan yang dibuat kepala desa pun selalu ada pertimbangannya

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran Pemerintah Desa Cikampek Utara harus memberi peningkatan infrastruktur penunjang pelayanan digital seperti fasilitas infrastruktur teknologi yang memadai baik dalam bentuk hardware, software, maupun jaringan internet

yang dibutuhkan, yang mampu mendukung pelaksanaan tugas-tugas operasional di desa. Kemudian mengubah secara perlahan metode pelayanan yang semula menggunakan metode konvensional menjadi metode digital. Selanjutnya melakukan tindakan persuasif kepada pegawainya dengan cara memberikan informasi berupa sosialisasi, pelatihan serta penyuluhan kepada pegawai desa agar meningkatkan ketrampilannya menggunakan teknologi informasi sehingga mereka akan terbiasa dan nyaman menggunakannya. Ketika perubahan itu diterapkan tentunya tidak dapat dilakukan hanya sekali saja, tetapi harus dilakukan secara berkelanjutan dengan cara mengembalikan tujuan pelayanan publik berdasarkan RPJMDes yang telah dibuat serta merealisasikannya. Oleh sebab itu, maka perubahan tersebut harus bisa dilakukan secara berkelanjutan melalui upaya-upaya yang dilakukan untuk menunjang pelaksanaan e-Government secara berkesinambungan, seperti melakukan pelatihan pada para agen pelaksana, melakukan evaluasi dan penyesuaian teknologi serta sistem informasi digital yang digunakan. Kemudian sebagai upaya melakukan perubahan tersebut haruslah didukung oleh semua elemen, mulai dari Pemerintah Desa, BPD, juga harus didukung oleh kesadaran diri dari masyarakat sebagai faktor utama penentu keberhasilan penerapan e-government di Desa Cikampek Utara..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Peneliti mengucapkan terimakasih pada kantor Desa Cikampek Utara yang sudah berkenan menjadi objek dalam penelitian yang dilakukan peneliti, tidak lupa juga peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang sudah menuangkan ide dan gagasannya serta mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Darius. (2022). E-Government. Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada.
- Fleury. (2023). The End of The Digital Generation Gap. *Ergonomics Studies and Research*, 2, 2. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/367044477_The_End_of_The_Digital_Generation_Gap
- Hendarto. (2014). Resistance To Change (Studi Deskriptif Pada Perubahan Peraturan di PT. Mitra Sentosa Plastik Industri Semarang. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1, 3.
- Indrajit. (2002). E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.
- Oreg, S. (2008). Dispositional Resistance to Change: Measurement Equivalence and the Link to Personal Values Across 17 Nations. *Journal of Applied Psychology*, 93, 936. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/51417024_Dispositional_Resistance_to_Change_Measurement_Equivalence_and_the_Link_to_Personal_Values_Across_17_Nations
- Rinawati. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resistensi Individual pada Transformasi Organisasi di PT. Telkom Indonesia Tbk. Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Wahyuni. (2018). Identifikasi Pola Psikologi Komunikasi Resisten Dalam Masyarakat. *Jurnal Peurawi*, 1, 8.