

Optimalisasi E-Government Melalui Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Meningkatkan Transparansi Pengelolaan Data Desa Di Desa Sumberame Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik

Alvina Damayanti¹, Dida Rahmadanik², Adi Soesiantoro³

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

alvinadamayanti11004@gmail.com,
didarahma@untag-sby.ac.id,
adi.susiantoro@untag-sby.ac.id

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi e-government melalui Sistem Informasi Desa (SID) dalam meningkatkan transparansi pengelolaan data desa di Desa Sumberame, Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kerangka analisis yang digunakan adalah Balanced e-Government Scorecard yang meliputi dimensi manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SID telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi dan akses informasi publik, khususnya pada layanan surat-menyurat dan administrasi kependudukan. Namun, implementasinya belum optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum konsistennya pembaruan data, keterbatasan fitur partisipatif, serta kendala teknis pada jaringan dan sistem. Transparansi pengelolaan data desa melalui SID telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya

memenuhi prinsip keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur desa, peningkatan konsistensi pembaruan informasi, serta pengembangan fitur interaktif untuk mendorong partisipasi masyarakat agar optimalisasi e-government dapat berjalan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: E-Government; Sistem Informasi Desa; keterbukaan informasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the optimization of e-government through the Village Information System (SID) in increasing the transparency of village data management in Sumberame Village, Wringinanom District, Gresik Regency. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The analytical framework used is the Balanced e-Government Scorecard which includes the dimensions of benefits, efficiency, participation, transparency, and change management. The results show that the implementation of SID has provided convenience in administrative services and access to public information, especially in correspondence and population administration services. However, its implementation is not optimal due to still existing obstacles such as limited human resources, inconsistent data updates, limited participatory features, and technical constraints on the network and system. Transparency in village data management through SID has been implemented, but does not fully meet the principle of public information transparency. Therefore, it is necessary to strengthen the capacity of village officials, increase the consistency

*Corresponding author

E-mail addresses: alvinadamayanti11004@gmail.com

of information updates, and develop interactive features to encourage community participation so that e-government optimization can run sustainably.

Keywords: *E-Government; Village Information System; Information Transparency*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi kini dimanfaatkan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan untuk memastikan masyarakat dapat mengakses dan mengawasi kinerja pemerintah sebagai bagian dari upaya mewujudkan good governance. Pemanfaatan teknologi tersebut hadir melalui suatu sistem manajemen berbasis digital yang dikenal sebagai e-government. Kehadiran e-government menjadi wujud transformasi layanan publik yang memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pengelolaan data yang lebih cepat serta penyediaan informasi yang lebih akurat (Siti & Supardi, 2025). Selanjutnya, arah kebijakan ini diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang memuat kerangka strategis dalam membangun sistem pelayanan publik yang efisien, andal, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat luas (Gioh, 2021).

SID atau Sistem Informasi Desa menjadi bagian penting dalam mendukung upaya Pemerintah Pusat untuk mewujudkan digitalisasi di berbagai sektor. Termasuk pelayanan publik di tingkat desa juga menjadi bagian dari proses digitalisasi tersebut. Akses internet yang mulai meluas di wilayah pedesaan membawa masyarakat masuk ke era baru di mana berbagai informasi daring dapat diperoleh secara langsung. Keberadaan sistem informasi desa berbasis website memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan beragam informasi mengenai desa, seperti data profil, potensi wilayah, perkembangan pembangunan, hingga kabar terbaru desa secara online, tanpa perlu datang ke kantor desa, sehingga waktu masyarakat dapat digunakan lebih efisien (Yeni & Heni, 2023). Prinsip transparansi merupakan hal yang harus dijunjung tinggi oleh penyelenggara pemerintahan. Adanya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 4 ayat (1) menyatakan setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini. Artinya semua orang berhak mendapatkan informasi dan penyelenggara pemerintahan tentunya mengimplementasikan program harus yang berorientasi pada prinsip transparansi publik (Nursetiawan et al., 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, terjadi pergeseran cara pandang dalam pengelolaan desa. Desa tidak lagi ditempatkan sebagai pihak yang hanya menjadi sasaran pembangunan, tetapi telah diakui sebagai aktor utama dan garda terdepan dalam mendorong pembangunan serta peningkatan kesejahteraan warga. Melalui perubahan tersebut, desa didorong untuk menjalankan peran yang lebih aktif dan strategis dalam menetapkan arah pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan warga setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, adat istiadat, serta nilai-nilai sosial budaya dengan berpedoman pada 13 asas (Retnowati et al., 2022). Sebagai upaya mengatasi berbagai persoalan di tingkat desa, Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengembangkan penerapan e-government melalui pembangunan Sistem Informasi Desa. Kebijakan tersebut merujuk pada Pasal 86 ayat (4) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Sebagian besar Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Menerapkan Sistem Informasi Desa, salah satunya yaitu Kabupaten Gresik. Berdasarkan data dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Kabupaten Gresik merupakan salah satu kabupaten yang cukup berkembang dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini terlihat dari nilai Indeks SPBE Kabupaten Gresik yang terus meningkat dalam tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2021 sebesar 3,31 hingga menjadi 4,28 pada tahun 2023 (Diskominfo Gresik, 2024).

Tabel 1.3 Indeks SPBE Kabupaten Gresik

Tahun	Nilai Indeks
2023	4,28
2022	3,27
2021	3,31

Sumber Data: Diskominfo Gresik, 2024

Meski capaian tersebut menunjukkan perkembangan positif, implementasi SPBE di tingkat desa tidak selalu sejalan dengan capaian di tingkat kabupaten. Banyak desa telah mengadopsi Sistem Informasi Desa (SID), namun tidak secara optimal memanfaatkan fitur yang tersedia, terutama dalam hal pembaruan informasi publik.

Pemerintah Kabupaten Gresik secara berkelanjutan mengembangkan pembaruan serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik melalui penerapan Sistem Informasi Desa (SID) yang dikenal dengan nama website Desa SIAP. Aplikasi ini diluncurkan pada Oktober 2022 dengan sasaran utama untuk meningkatkan mutu layanan publik di lingkungan pemerintahan desa. Pelaksanaan dan pengelolaannya kemudian diatur melalui Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Kelola Desa SIAP. Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023 menegaskan bahwa SID mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia yang digunakan untuk pengelolaan data desa dan informasi pembangunan. Tujuan utamanya adalah mewujudkan transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa/kelurahan untuk meningkatkan akses, kemudahan, dan kepastian layanan. Prioritas transformasi digital ini meliputi: (1) pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat Desa; dan (2) penyelenggaraan layanan back office administrasi pemerintahan desa/kelurahan (Chanifah & Widiyarta, 2025)

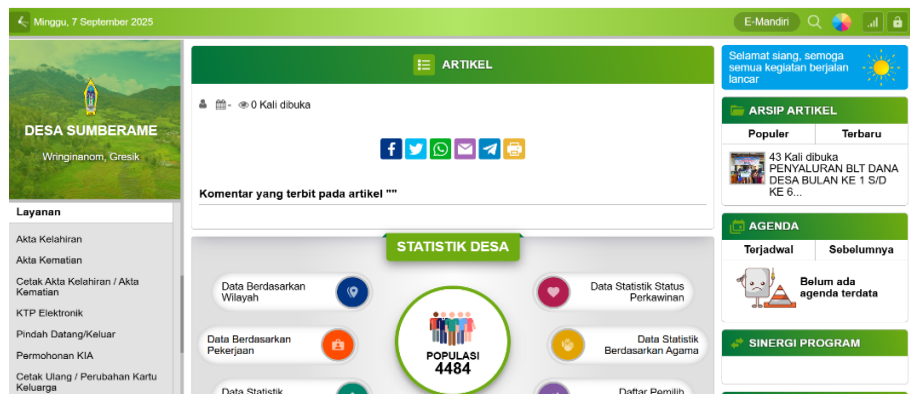
Sistem Informasi Desa (SID) dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sebagai upaya transformasi digital pelayanan desa. Melalui sistem berbasis website tersebut, Sistem Informasi Desa (SID) ini merupakan sebuah inisiatif transformasi pelayanan publik di Tingkat desa, sehingga dapat membantu Masyarakat desa dalam mengelola kegiatan pemerintahan desa secara digital. Hal ini dilihat dari data web <https://desasiap.gresikkab.go.id>. Hasil observasi terhadap situs resmi Sistem Informasi Desa milik Desa Sumberame menunjukkan Desa Sumberame merupakan salah satu desa yang telah menggunakan SID. Namun berdasarkan temuan penelitian awal, pemanfaatan SID Desa Sumberame belum optimal. Informasi pada website masih kurang lengkap, terdapat data yang tidak diperbarui, dan beberapa dokumen tidak dapat diakses oleh Masyarakat.



Gambar 1.1 Tampilan Website Sistem Informasi Desa (SID) Desa Sumberame Pada Bagian Sub Menu Informasi Publik

Sumber: Website Sistem Informasi Desa (SID) Desa Sumberame

Gambar tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa dokumen yang tidak dapat diakses oleh masyarakat, yang ditandai dengan munculnya notifikasi “Berkas tidak ditemukan”. Selain itu, agenda kegiatan desa belum pernah diperbarui sehingga menimbulkan kesan bahwa pemerintah desa kurang aktif dalam mengelola informasi publik digital.



Gambar 1.2 Tampilan Website Sistem Informasi Desa (SID) Desa Sumberame Pada Bagian Sub Menu Layanan

Sumber: Website Sistem Informasi Desa (SID) Desa Sumberame

Pada tampilan menu layanan, ditemukan bahwa informasi yang disediakan hanya berupa daftar layanan tanpa penjelasan persyaratan, alur, dan estimasi waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan kurangnya pengelolaan konten pada sistem informasi desa. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

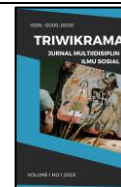
Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai optimalisasi e-governemnt malalui sistem informasi desa (sid) dalam meningkatkan transparansi pengelolaan data di desa sumberame kecamatan wringinanom kabupaten gresik dengan menggunakan balanced e-governemnt scorecard dikemukakan oleh stiftung (2001) dalam (indrajit, 2005)

TINJAUAN PUSTAKA

Manajamen Publik

Konsep manajemen publik sesungguhnya merupakan studi yang terbangun dari berbagai disiplin ilmu. Hal ini mengandung arti bahwa kehadiran manajemen publik secara keilmuan ditopang oleh disiplin ilmu lain, seperti ilmu manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Gabungan dari berbagai disiplin ilmu itulah yang kemudian menginspirasi lahirnya kajian manajemen publik.

Penguatan atas pernyataan di atas, dapat dicermati dari pandangan Overman dalam Keban (2004) yang pada intinya mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “scientific management”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific management”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “rational instrumental” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan



merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Kemudian Secara sederhana Pasolong (2007) menterjemahkan manajemen publik sebagai “manajemen instansi pemerintah”. Kendatipun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada, bagaimana upaya untuk mengelola suatu institusi pemerintah. Mencermati berbagai pendapat, pandangan serta perkembangan manajemen publik belakangan ini, penulis berpendapat bahwa manajemen publik dapat diterjemahkan sebagai Pengelolaan sektor-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana & parasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

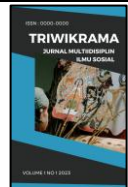
Pelayanan Publik

Menurut (Lovelock, 1991) dalam (Hardiyansyah, 2018), “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut (Wasistiono, 2001) dalam (Hardiyansyah, 2018), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Maka dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna produk atau jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam (Hardiyansyah, 2018) sebagai berikut:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan berbagai pandangan ahli, pelayanan publik dipahami sebagai fungsi negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif, transparan, dan sesuai nilai-nilai publik. Pergeseran paradigma menuju reinventing government menekankan pentingnya inovasi, efisiensi, dan pelibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam perspektif peneliti, prinsip-prinsip tersebut relevan dengan implementasi Sistem Informasi Desa (SID) di Kabupaten

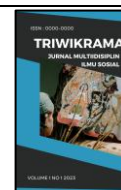


Gresik, karena SID berperan sebagai instrumen digital yang mendorong percepatan layanan, keterbukaan informasi, serta partisipasi warga di tingkat desa. Oleh sebab itu, penelitian ini memandang bahwa optimalisasi SID menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik modern yang responsif dan akuntabel.

E-Government

Jika dalam manajemen perusahaan dikenal balanced scorecard sebagai salah satu alat pengukuran performa perusahaan, maka dalam e-government, Booz Allen dan Hamilton dalam satu studinya bersama Berstelment Foundation mengenalkan apa yang disebut sebagai balanced e-Government scorecard sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan e-government. Terdapat lima dimensi dalam balanced e-Government scorecard yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah: manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Stiftung (2001) dalam Indrajit (2005).

1. Dimensi pertama, manfaat. Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. yang termasuk dalam kriteria ini adalah:
 - a. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan.
 - b. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan.
 - c. Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.
2. Dimensi kedua, efisiensi. Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria dalam efisiensi, diantaranya:
 - a. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan.
 - b. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik.
 - c. Pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - d. Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.
3. Dimensi ketiga, partisipasi. Ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam hal ini, diantaranya:
 - a. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web.
 - b. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat.
 - c. Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
 - d. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chatting, forum, milis).
4. Dimensi keempat, transparansi. Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparan dalam pemerintahan. Kriteria transparansi, diantaranya:
 - a. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain).
 - b. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.
 - c. Topicality of information



5. Dimensi kelima, manajemen perubahan. Ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria dalam hal ini, diantaranya:
 - a. Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain.
 - b. Kualitas kontrol dan review.
 - c. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai. (Indrajit, 2005:43-45).

Teori *Balanced e-Government Scorecard* yang dikembangkan oleh Booz Allen dan Hamilton bersama Berstelment Foundation memberikan kerangka evaluasi menyeluruh terhadap kinerja e-government. Setiap dimensi mengandung indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem e-government mampu memenuhi tujuan tata kelola pemerintahan yang modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian tentang optimalisasi Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Sumberame Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik, teori ini sangat relevan karena dapat dijadikan sebagai dasar analisis untuk mengevaluasi dan mengembangkan implementasi SID agar benar-benar mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Setiap dimensi dalam teori ini mencerminkan aspek penting dari SID, seperti efektivitas layanan desa, kemudahan akses, keterlibatan masyarakat, transparansi informasi pelayanan, hingga kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan digital di tingkat desa.

1. METODE

Jenis dan Sumber Data

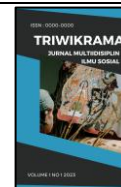
Jenis Penelitian yang digunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian menurut (Sugiyono, 2017) adalah “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan”. Sedangkan Menurut (Mulyana, 2008) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi dengan informan kunci, yaitu Sekretaris Desa Sumberame, Operator Sistem Informasi Desa (SID), pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Bidang Bina Pemerintahan Desa), Dinas Komunikasi dan Informatika (Bidang Teknologi dan Informatika), serta masyarakat sebagai pengguna layanan di Desa Sumberame. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui studi literatur berupa buku, laporan, dan dokumen resmi untuk melengkapi data utama, yang meliputi regulasi dan kebijakan pemerintah seperti Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023 dan kebijakan SPBE, data statistik penggunaan Sistem Informasi Desa (SID), jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta portal daring situs resmi OpenSID Desa Sumberame.

Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013) Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam suatu penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan atau informasi yang benar, dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode. (1) Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung untuk memperoleh data yang valid tanpa melakukan pengajuan

*Corresponding author

E-mail addresses: alvinadamayanti11004@gmail.com



pertanyaan, sehingga peneliti dapat menilai kesesuaian pelaksanaan program dengan prosedur serta mengidentifikasi potensi hambatan. (2) Wawancara dilakukan melalui interaksi tatap muka antara peneliti dan informan untuk bertukar informasi dan menggali data secara mendalam berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keyakinan responden. (3) Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung dengan cara merekam, memotret, dan mengumpulkan dokumen terkait guna meningkatkan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2017) yang dilakukan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan penelusuran daring kepada perangkat desa, instansi terkait, serta masyarakat pengguna layanan. Selanjutnya, data direduksi dengan cara menyederhanakan dan mengkategorikan informasi yang relevan, terutama yang berkaitan dengan keterbukaan informasi dan efisiensi pelayanan Sistem Informasi Desa (SID). Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan pola temuan untuk memudahkan pemahaman, sebelum akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori yang digunakan.

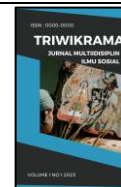
2. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Dimensi Manfaat

Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Sumberame pada dasarnya sudah memberikan sejumlah manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah desa, terutama dalam penyediaan layanan administrasi dan informasi publik yang lebih mudah diakses. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas PMD, Dinas Kominfo, perangkat desa, operator SID, hingga masyarakat, terlihat bahwa SID telah menyediakan layanan dasar seperti administrasi kependudukan, surat-menyurat, serta publikasi informasi mengenai pembangunan dan penggunaan anggaran desa. Kehadiran layanan tersebut menunjukkan bahwa SID mulai berfungsi sebagai platform digital yang mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan yang lebih efisien, meskipun kualitas pemanfaatannya belum sepenuhnya merata. Kondisi di Desa Sumberame menunjukkan bahwa nilai manfaat SID sebenarnya sudah mulai dirasakan, terutama pada layanan surat-menyurat yang menjadi fitur paling banyak digunakan masyarakat. Akses layanan yang terpusat melalui satu portal memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus datang ke kantor desa. Namun, sejauh manfaat ini memberi dampak pada peningkatan transparansi, penerapannya belum konsisten. Transparansi membutuhkan data yang lengkap dan diperbarui secara rutin, sedangkan di lapangan masih ditemukan keterlambatan pembaruan dan ketidakseragaman kualitas data. Temuan ini sejalan dengan konsep *Balanced e-Government Scorecard* (Stiftung dalam Indrajit, 2005) yang menekankan aspek manfaat layanan, serta penelitian (Pratiwi, 2021) yang menyatakan bahwa optimalisasi website desa sangat bergantung pada konsistensi pengelolaan data, kesiapan infrastruktur, dan literasi digital masyarakat.

B. Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi dalam *Balanced Scorecard* (Stiftung, 2001) dalam Indrajit (2005) menekankan bahwa teknologi informasi seharusnya mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan publik. Efisiensi dapat dilihat dari bagaimana alur kerja



menjadi lebih sederhana, bagaimana sistem mendukung pengelolaan data yang lebih cepat, serta bagaimana aparatur dapat menjalankan layanan secara lebih efektif.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa SID telah membantu mempercepat beberapa proses administratif, khususnya layanan surat-menyurat. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus dokumen, karena pengajuan surat dapat dilakukan secara daring melalui portal SID. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi SID sudah mampu menggantikan sebagian proses manual yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama. Namun, efisiensi yang dihasilkan belum merata pada seluruh aspek. Sebagian masyarakat masih mengalami kendala saat mengakses website SID karena kecepatan akses yang lambat atau data yang belum diperbarui. Perangkat desa juga menyampaikan bahwa pembaruan data belum dilakukan secara rutin karena pengelola SID hanya beberapa orang sehingga beban kerja menjadi tidak seimbang. Minimnya pelatihan teknis juga membuat kemampuan aparatur dalam mengoperasikan seluruh fitur SID belum merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa arsitektur aplikasi, perencanaan sumber daya, dan pengelolaan database belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kecepatan dan ketepatan informasi.

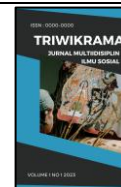
Efisiensi SID di Desa Sumberame sudah mulai terwujud melalui percepatan layanan administrasi, terutama surat-menyurat yang kini dapat diakses secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi telah mendukung proses pelayanan menjadi lebih cepat sebagaimana ditegaskan dalam teori efisiensi *Balanced Scorecard* Stiftung, 2001) dalam Indrajit (2005). Masyarakat juga merasakan penghematan waktu dan kemudahan akses, sehingga menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan. Namun, peneliti menemukan bahwa efisiensi belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala teknis (error sistem, fitur terbatas) serta belum meratanya kemampuan aparatur desa akibat pelatihan yang kurang mendalam. Temuan ini sejalan dengan (Arief et al., 2022) yang menyatakan bahwa efisiensi SID sangat dipengaruhi oleh ketersediaan SDM, stabilitas sistem, dan pendampingan teknis, sehingga optimalisasi membutuhkan penguatan kapasitas dan infrastruktur pendukung.

C. Dimensi Partisipasi

Dimensi partisipasi dalam *Balanced Scorecard* (Stiftung, 2001) dalam Indrajit (2005) menilai sejauh mana teknologi memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam penyampaian pendapat, memberikan umpan balik, serta berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui Sistem Informasi Desa (SID) masih cukup rendah. Hal ini terlihat dari belum adanya fitur pengaduan daring di tingkat desa, sehingga warga tidak bisa menyampaikan pendapatnya secara langsung kepada pihak berwenang melalui web. Kondisi ini belum memenuhi kriteria partisipasi menurut *Balanced Scorecard* yang dijelaskan Stiftung, 2001) dalam Indrajit (2005), yang menekankan pentingnya akses langsung bagi masyarakat. Selain itu, warga masih lebih nyaman menyampaikan aspirasi secara tatap muka, sedangkan fitur komentar atau forum jarang digunakan karena kurang dikenalkan dan belum dipahami dengan baik. Akibatnya, masukan dan keinginan masyarakat belum banyak terserap melalui SID. Sistem ini juga belum menyediakan ruang diskusi seperti forum atau fasilitas chatting.

Hasil temuan menunjukkan bahwa SID belum memenuhi dimensi partisipasi sebagaimana dijelaskan dalam *Balanced Scorecard* oleh (Stiftung, 2001) dalam Indrajit (2005). Ketiadaan fitur pengaduan daring membuat masyarakat tidak memiliki akses langsung untuk menyampaikan pendapat melalui web, sehingga aspek aksesibilitas partisipasi belum



terpenuhi. Peneliti juga melihat bahwa masyarakat masih lebih memilih tatap muka, sementara fitur komentar atau forum hampir tidak digunakan karena kurangnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital. Akibatnya, umpan balik masyarakat belum tertampung dengan baik. Selain itu, tidak adanya ruang diskusi digital seperti forum atau chatting menunjukkan bahwa warga belum memiliki tempat untuk membahas isu desa dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan temuan ini, peneliti menilai bahwa SID masih berfungsi lebih sebagai media informasi dan layanan administrasi, belum sebagai sarana partisipatif yang memungkinkan masyarakat berperan aktif dalam pembangunan desa sesuai kriteria partisipasi dalam *Balanced Scorecard*. Temuan ini sejalan dengan (Khaerunnisa et al., 2025) yang menyatakan bahwa sistem e-government di tingkat desa umumnya masih bersifat satu arah dan belum mampu mendorong partisipasi publik secara bermakna.

D. Dimensi Transparansi

Transparansi merupakan aspek penting dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, karena berkaitan dengan keterbukaan dalam penyampaian data, informasi, dan proses layanan kepada masyarakat. Dalam konteks Sistem Informasi Desa (SID), transparansi mencakup bagaimana pemerintah desa menyediakan akses informasi yang jelas, mudah dijangkau, serta dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi juga menekankan bahwa teknologi informasi harus mampu meningkatkan keterbukaan pemerintah melalui penyediaan informasi yang cukup, akses terhadap status permohonan layanan, serta pembaruan data yang relevan dan tepat waktu.

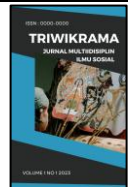
Berdasarkan hasil wawancara, transparansi melalui SID terlihat dari publikasi APBDes, laporan kegiatan, program desa, serta promosi UMKM yang didukung oleh pelatihan dan literasi digital dari Diskominfo. Namun, penerapan transparansi ini belum berjalan optimal karena beberapa desa tidak konsisten memperbarui informasi akibat keterbatasan SDM dan kendala teknis, sehingga topicality of information belum sepenuhnya tercapai. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa informasi dalam SID sering tidak lengkap atau tidak ter-update, dan status layanan belum dapat dipantau secara jelas sehingga warga masih bergantung pada perangkat desa. Dengan demikian, meskipun SID telah mendorong keterbukaan informasi, pencapaian transparansi sesuai standar *Balanced Scorecard* belum maksimal.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada ketersediaan sistem, melainkan pada kapasitas pengelolaan dan komitmen pembaruan informasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM dan penguatan mekanisme monitoring menjadi penting untuk menjamin keberlanjutan transparansi melalui SID, sejalan dengan (Pratiwi, 2021) yang menegaskan bahwa konsistensi pembaruan data menjadi kunci keberhasilan transparansi sistem informasi publik.

E. Dimensi Manajemen Perubahan

Dimensi manajemen perubahan dalam *Balanced Scorecard* dari Stiftung (2001) dalam Indrajit (2005) menekankan bagaimana proses implementasi sistem informasi dikelola, dipantau, dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Manajemen perubahan mencakup tiga aspek utama, yaitu strategi pengembangan, kualitas kontrol dan review, serta keterlibatan dan motivasi pegawai dalam beradaptasi dari sistem manual menuju sistem digital. Ketiga aspek ini menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mengelola transformasi teknologi secara efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi SID pada dimensi manajemen perubahan menunjukkan bahwa pemerintah daerah melalui Diskominfo telah melakukan monitoring rutin, backup data berkala, menyediakan klinik SID sebagai ruang konsultasi, serta



memberikan arahan kepada desa untuk menjaga keberlanjutan pembaruan data. DPMD juga terus berkoordinasi dengan Diskominfo dan melakukan pendampingan terhadap desa, khususnya dalam penerapan desa digital. Namun demikian, berbagai kendala muncul pada tingkat desa, terutama terkait keterbatasan SDM yang belum terbiasa mengelola sistem digital, banyaknya aplikasi yang harus dikerjakan, serta lambatnya adaptasi aparatur desa yang berusia lanjut dalam mengoperasikan SID. Kondisi ini mempengaruhi konsistensi pembaruan data dan kesiapan desa dalam menjalankan perubahan dari sistem manual ke sistem digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek kualitas kontrol dan review sudah berjalan, tetapi aspek keterlibatan dan motivasi pegawai belum terpenuhi secara optimal, sementara strategi pengembangan masih menghadapi hambatan pada tingkat implementasi di desa. Kelemahan utama terletak pada kesiapan sumber daya manusia dan keberlanjutan pembinaan, sehingga meskipun mekanisme pendukung telah disediakan oleh pemerintah daerah, proses adaptasi di tingkat desa tetap berjalan lambat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen perubahan dalam penerapan Sistem Informasi Desa (SID) sangat bergantung pada kemampuan desa dalam mengembangkan kompetensi digital aparatur serta memperkuat motivasi untuk melakukan pembaruan secara berkelanjutan, sejalan dengan (Musthofa et al., 2024) yang menyatakan bahwa keterbatasan operator dan kurangnya sosialisasi menghambat keberhasilan optimalisasi SID.

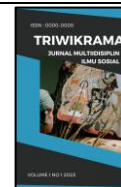
3. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi e-government melalui Sistem Informasi Desa (SID) dalam meningkatkan transparansi pengelolaan data di Desa Sumberame Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik telah berjalan, namun belum mencapai kondisi yang optimal. SID telah dimanfaatkan sebagai media pelayanan dan penyampaian informasi publik, seperti layanan administrasi, publikasi kegiatan desa, serta penyediaan data anggaran dan pembangunan. Keberadaan SID mampu memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat serta mempercepat sebagian proses pelayanan administrasi, sehingga menunjukkan adanya pergeseran dari sistem manual menuju sistem digital dalam tata kelola pemerintahan desa. Namun, transparansi pengelolaan data desa melalui SID masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek konsistensi pembaruan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital. Informasi yang ditampilkan pada SID belum sepenuhnya lengkap dan sering tidak diperbarui secara berkala, sehingga tujuan keterbukaan informasi publik belum tercapai secara maksimal. Selain itu, proses adaptasi aparatur desa terhadap teknologi digital masih berlangsung dan membutuhkan pendampingan berkelanjutan. Dengan demikian, optimalisasi e-government melalui SID di Desa Sumberame telah menunjukkan arah yang positif, tetapi masih memerlukan penguatan kapasitas SDM, peningkatan konsistensi pengelolaan data, dan pengembangan fitur yang lebih interaktif agar transparansi pengelolaan data dapat terwujud secara efektif dan berkelanjutan.

Saran

- a. Pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, khususnya operator SID, melalui pelatihan berkala yang berfokus pada penguasaan teknologi, standar



pengelolaan data, dan prosedur layanan digital, sehingga kualitas implementasi SID dapat berjalan lebih efektif.

- b. Pemerintah desa disarankan lebih aktif dan konsisten memperbarui informasi kegiatan desa secara berkala dan tepat waktu guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memastikan masyarakat memperoleh akses terhadap data terbaru seperti agenda kegiatan, hasil musyawarah, program pembangunan, serta laporan realisasi anggaran.
- c. Pemerintah desa disarankan untuk memperkuat mekanisme sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman, partisipasi, serta pemanfaatan SID sebagai media akses informasi.
- d. Diskominfo disarankan untuk memastikan stabilitas jaringan dan server, serta memperkuat layanan bantuan teknis dan keamanan data guna mendukung keberlanjutan dan efektivitas penerapan SID di desa.
- e. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) disarankan memperkuat regulasi, kebijakan teknis, serta pembinaan dan pengawasan berkelanjutan agar pengelolaan SID di desa berjalan lebih efektif dan terarah.

4. DAFTAR PUSTAKA

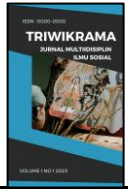
- Arief, S., Rochim, A. I., & Bambang, K. (2022). Penggunaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Wonokerto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 43-52.
- Chanifah, S., & Widiyarta, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Leran dengan Menggunakan Website “ Desa SIAP .” *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 9.
- Diskominfo Gresik. (2024). *Indeks SPBE Gresik Semakin Baik*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1-14.
- Khaerunnisa, M., Rais, M., & Razak, R. (2025). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Partisipasi Publik Di Desa Bina BAru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 8(2), 802-814.
- Musthofa, A., Lukito, C., & Suhindarno, H. (2024). Optimalisasi Penggunaan Website Sistem Informasi Desa di Kecamatan Malo Kabupaten Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(2), 58-68. <https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.884>
- Nursetiawan, I., Agung, R., & Putra, K. (2021). Data Dan Sistem Informasi Desa Dalam Era Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8, 463-471.
- Pratiwi, A. (2021). *Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa*. 9, 130-139.
- Retnowati, E., Kusumaputra, A., Hastuti, N. T., Hukum, F., Wijaya, U., Surabaya, K., Kupang, D., & Surabaya, K. (2022). *MEMPERKUAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA SEBAGAI*. 51, 40-48.
- Siti, R. M., & Supardi. (2025). Implementasi E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, cv.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 11, Number 9 2025

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Yeni, & Heni, S. (2023). Sistem Informasi Desa Berbasis Website Di Desa Padangin Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6, 909-921.

*Corresponding author

E-mail addresses: alvinadamayanti11004@gmail.com