

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik di Indonesia biasanya tidak jauh dari stigma buruk tentang kualitas pelayanan. Hal ini terjadi karena banyak tantangan yang dihadapi, seperti pelayanan yang terkesan lambat, waktu penyelesaian berkas yang lama, alur administrasi yang berbelit-belit, dan tindakan mal-administrasi lainnya yang membuat orang kesulitan mendapatkan pelayanan publik yang layak (Mahayoni & Wirantari, 2021). Dengan demikian, masyarakat lebih cenderung menggunakan jasa calo untuk membantu pelayanan publik yang mereka inginkan. Maka dari itu salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan E-Government yang memanfaatkan kemajuan teknologi.

Di Indonesia, penerapan E-Government dimulai dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Instruksi ini meminta seluruh aparatur pemerintah pusat dan daerah untuk mengembangkan konsep E-Government dan diterapkan pada sistem pemerintahan mereka, baik di tingkat pusat, daerah, bahkan desa (Kırbıyık, 2004). Selain itu, ada beberapa undang-undang lain yang mengatur penerapan E-Government seperti Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13/Kep/M,PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Internet di Lingkungan Industri Pemerintah, serta Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Mahayoni & Wirantari, 2021).

Desa adalah organisasi masyarakat hukum dengan wilayah dan otoritasnya untuk mengatur segala urusan pemerintahan dan tanggung jawab masyarakat desa. Desa memiliki hak otonomi khusus untuk mengatur segala urusan pemerintahan dan segala kepentingan masyarakat desa untuk kemajuan desanya (Rochman & Choiriyah, 2024). Harapan baru untuk pembangunan di tingkat desa muncul dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa . Salah satu tujuan

adanya Undang-Undang Desa adalah untuk melindungi, meningkatkan, dan memfasilitasi kemajuan dan demokratisasi desa. Pada pasal 86 Undang-Undang Desa, dinyatakan bahwa desa berhak atas akses data melalui sistem informasi lokal dan desa (Bender, 2016). Data yang berkaitan dengan pembangunan desa, kawasan pedesaan, dan data desa lainnya termasuk dalam Sistem Informasi Desa. Dengan adanya pertumbuhan wilayah pedesaan, maka dibutuhkan sistem yang memiliki kemampuan untuk menjadikan wilayah desa sebagai tempat baru dalam bertukar informasi yang lebih baru (Rochman & Choiriyah, 2024).

Desa Ginolat merupakan salah satu desa di Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir. Desa Ginolat merupakan ibukota dari Kecamatan Sianjur Mula-Mula, yang memiliki luas wilayah sebesar 4,75 km dengan penduduk sebanyak 947 orang, 465 laki-laki dan 482 perempuan.

Desa Ginolat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik dan informasi secara manual dengan cara masyarakat datang ke kantor dan membawa berkas- berkas yang dibutuhkan dengan mengikuti aturan yang berlaku sehingga membutuhkan waktu dan membutuhkan tenaga yang maksimal. Terkadang terjadi kesalahan dalam penyimpanan berkas administrasi yang dapat menyebabkan kehilangan atau kerusakan data-data, dimana pemerintah Desa Ginolat belum memiliki sistem penyimpanan cadangan data berbasis digital. Selain itu, jika masyarakat membutuhkan informasi lain, mereka harus mengunjungi kantor untuk mendapatkan akses informasi. Sampai saat ini, pemerintah Desa Ginolat belum menerapkan Sistem Informasi Desa (SID) dalam melayani berbagai kebutuhan masyarakat desa secara online. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya anggaran yang diperuntukkan untuk perancangan website dimana belum dimuat didalam perencanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Desa serta fasilitasnya tidak lengkap. Berikut Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBD) Ginolat :

**Tabel 1. APB Desa Ginolat Tahun 2021**

Uraian	Anggaran (Rp)
PAD	0,00
Pendapatan Transfer	1.604.528.300
Dana Desa	1.242.820.000
Bagi Hasil Pajak Dan Retribusi	18.264.000
Alokasi Dana Desa	343.444.300
Pendapatan Lain-Lain	0,00
Jumlah Pendapatan	1.604.528.300
Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa	412.458.488
Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	1.046.143.316
Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	46.300.000
Bidang Pemberdayaan Masyarakat	49.400.000
Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat, Dan Mendesak Desa	150.000.000
Jumlah Belanja	1.704.301.804
Surplus/Defisit	(99.773.504)
Penerimaan Pembiayaan	124.773.504
Pengeluaran Pembiayaan	25.000.000
Pembiayaan Netto	99.773.504
Silpa/Silpa Tahun Berjalan	0,00

*Sumber: Kantor Desa Ginolat*

Berdasarkan uraian tabel APB Desa diatas, pemerintah Desa Ginolat menerima anggaran sebesar Rp1.604.528.300. Peneliti mendapati bahwa uraian anggaran yang diterima menunjukkan bahwa tidak adanya dana yang digunakan atau diarahkan untuk pengembangan/perancangan website desa dimana anggaran yang diterima difokuskan ke bidang pembangunan desa yang terlihat jumlah anggarannya lebih besar dari bidang lain yaitu Rp1.046.143.316.

**Tabel 2. APB Desa Ginolat Tahun 2022**

Uraian	Anggaran (Rp)
PAD	0,00
Pendapatan Transfer	1.136.635.800
Dana Desa	773.989.000
Bagi Hasil Pajak Dan Retribusi	25.730.200
Alokasi Dana Desa	336.916.600
Pendapatan Lain-Lain	0,00
Jumlah Pendapatan	1.136.635.800
Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa	389.068.428
Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	191.940.000
Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	51.986.100
Bidang Pemberdayaan Masyarakat	191.200.000
Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat, Dan Mendesak Desa	309.600.000
Jumlah Belanja	1.133.794.528
Surplus/Defisit	2.841.272
Penerimaan Pembiayaan	44.386.644
Pengeluaran Pembiayaan	47.227.916
Pembiayaan Netto	(2.841.272)
Silpa/Silpa Tahun Berjalan	0,00

*Sumber: Kantor Desa Ginolat*

Dari uraian diatas pemerintah Desa Ginolat menerima jumlah anggaran sebesar Rp 1.136.635.800 dimana jumlah anggarannya turun dari tahun sebelumnya. Anggaran tahun 2022 ini peneliti menunjukkan bahwa tidak adanya juga anggaran untuk pengembangan/perancangan website dimana pada tahun ini anggaran diarahkan untuk bidang penyelenggaraan pemerintahan desa sebesar Rp389.068.428 yang dapat dilihat jumlah anggarannya lebih besar dari bidang lainnya.

**Tabel 3. APB Desa Ginolat Tahun 2023**

Uraian	Anggaran (Rp)
PAD	0,00
Pendapatan Transfer	1.237.860.920
Dana Desa	892.950.000
Bagi Hasil Pajak Dan Retribusi	22.022.900
Alokasi Dana Desa	322.888.020
Pendapatan Lain-Lain	0,00
Jumlah Pendapatan	1.237.860.920
Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa	372.083.296
Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	501.248.416
Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	54.472.000
Bidang Pemberdayaan Masyarakat	225.272.000
Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat, Dan Mendesak Desa	126.000.000
Jumlah Belanja	1.279.075.712
Surplus/Defisit	(41.214.792)
Penerimaan Pembiayaan	41.214.792
Pembiayaan Netto	41.214.792
Silpa/Silpa Tahun Berjalan	0,00

*Sumber: Kantor Desa Ginolat*

Untuk tahun 2023 pemerintah Desa Ginolat menerima anggaran sebesar Rp1.237.860.920 naik dari tahun 2022. APB Desa tahun 2023 peneliti mendapati bahwa tidak ada anggaran yang dipergunakan untuk perancangan/pembangunan website desa, dimana pada tahun ini lebih diarahkan kembali untuk pembangunan desa yang terlihat dananya lebih besar dari bidang lainnya yaitu Rp501.248.416.

**Tabel 4. APB Desa Ginolat Tahun 2024**

Uraian	APBD (Rp)
PAD	0,00
Dana Desa	689.964.000
Bagi Hasil Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten/Kota	24.241.100
Alokasi Dana Desa (ADD)	331.676.920
Pendapatan Lain-Lain	0,00
<b>Jumlah Pendapatan</b>	<b>1.045.882.020</b>
Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa	411.363.653,27
Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	134.200.000
Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	56.800.000
Bidang Pemberdayaan Masyarakat	387.734.316
Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat Dan Mendesak Desa	115.200.000
<b>Jumlah Belanja</b>	<b>1.105.297.969,27</b>
Surplus/Defisit	(59.415.949,27)
Penerimaan Pembiayaan	59.415.949,27
Silpa Tahun Sebelumnya	59.415.949,27
Pembiayaan Netto	0,00

*Sumber: Kantor Desa Ginolat*

Pemerintah Desa Ginolat menerima APB Desa sebesar Rp1.045.882.020 dimana anggaran yang diterima turun dari tahun 2023. Dilihat dari uraian diatas peneliti mendapati bahwa pemerintah Desa Ginolat tidak memiliki anggaran yang berfokus pada pengembangan/perancangan website dimana anggaran tahun 2024 ini pemerintah desa mengarahkan kembali untuk bidang penyelenggaraan pemerintah desa.

Dari uraian tabel anggaran diatas, dapat disimpulkan bahwa Desa Ginolat menerima APB Desa tiap tahun dengan jumlah anggaran yang berbeda yaitu pada tahun 2021 sebesar Rp 1.604.528.300,00, tahun 2022 sebesar Rp 1.136.635.800,00,

tahun 2023 sebesar Rp 1.237.860.920,00, dan tahun 2024 sebesar Rp 1.045.882.020,00. APBD Desa Ginolat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah anggarannya adalah naik dan juga turun dengan tahun terakhirnya yaitu tahun 2024 jumlah anggarannya adalah turun.

Berdasarkan uraian APB Desa Ginolat dari tahun 2021 sampai tahun 2024 tersebut dengan jumlah anggaran yang naik dan turun menunjukkan bahwa tidak adanya dana yang diperuntukkan untuk perancangan website desa dimana Kasi Pemerintah Desa Ginolat menyatakan bahwa pemerintah Desa Ginolat belum memiliki website sebagai layanan publik dan informasi karena belum ada dimuat dalam RPJM Desa dan juga fasilitasnya belum lengkap dimana Desa Ginolat hanya memiliki tower wifi dan komputer yang sedikit yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, APB Desa Ginolat dari tahun 2021 sampai tahun 2024 diatas menunjukkan bahwa anggaran hanya lebih difokuskan kepada pembangunan desa dan juga penyelenggaraan pemerintah desa dengan jumlah yang besar dari bidang lainnya.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan yang lebih baik adalah melalui penerapan prinsip-prinsip E-Government, dimana Kepala Desa berkewajiban melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme dengan dibantu oleh perangkat desa (Fitrawati et al., 2024). Maka kepala desa berperan penting dalam menjalankan tata pemerintahan yang baik dibantu oleh perangkat desanya. Namun kepala desa dan perangkat Desa Ginolat mayoritas hanya memiliki pendidikan lulusan SMA yang pemahaman tentang prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik belum luas sehingga dapat mempengaruhi kualitas pengambilan keputusan dan pelayanan publik.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang mengajak pemerintah desa untuk melakukan pelayanan publik secara digital demi peningkatan pembangunan pemerintahan desa. Dengan pelayanan digital, segala urusan administrasi menjadi efektif dan penyampaian informasi kepada publik menjadi transparan. Selain itu, Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa

juga mendorong pemerintah untuk menerapkan SID dalam menuju desa mandiri. Pemerintah desa dalam membangun desa mandiri maupun cerdas harus dimulai dengan mengajak seluruh elemen desa untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan kegiatan pelayanan dan akses informasi. Dengan website pemerintah dengan mudah dalam proses pencarian maupun mempublikasikan data-data terkait desa.

Gambaran yang ditemukan oleh peneliti mendapati bahwa pemerintah Desa Ginolat belum merancang/mengembangkan website desa dikarenakan belum adanya inovasi terkait website sehingga tidak dimuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Desa serta minimnya pengetahuan dari sebagian masyarakat terkait dengan website. Belum adanya website pada Desa Ginolat, SID yang ada di kantor masih menggunakan cara manual dimana masyarakat datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan layanan publik dan informasi. Pemerintah Desa Ginolat sendiri sudah mulai melakukan penerapan prinsip E-Government secara manual seperti anggaran desa dipajang menggunakan spanduk dan untuk mendapatkan informasi lain harus mengunjungi kantor serta partisipasi masyarakat dimana keluhan atau aspirasi dari warga hanya disampaikan pada saat kegiatan musyawarah.

Sebelum adanya website, informasi pembangunan desa, program-program desa, pelayanan desa, dan lainnya terkait dengan desa dilakukan dengan metode penempelan ataupun dokumen fisik sehingga akses untuk memperoleh layanan harus langsung ke kantor. Selain itu partisipasi masyarakat terhadap pemerintah desa hanya sebatas apa proyek yang dilakukan oleh pemerintah yang artinya hanya pembangunan dilapangan saja yang bisa dilihat dan diawasi sedangkan terkait dengan berita dan kegiatan lainnya tidak tersebar dengan optimal serta penampungan aspirasi hanya sebatas forum musyawarah yang dilakukan secara fisik. Kemudian belum adanya website desa prinsip-prinsip E-Government diterapkan dengan metode dokumen fisik misalnya spanduk, baliho maupun papan pengumuman sehingga untuk mendapatkan informasi tersebut harus mengunjungi kantor secara langsung. Belum adanya website juga pelayanan publik dilakukan

secara tatap muka dengan perangkat desa dengan membawa berkas-berkas serta dokumen yang disimpan menggunakan lemari arsip sebagai cadangan administrasi.

Dengan teknologi informasi yang berkembang saat ini dapat memberikan dampak positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan untuk mendapatkan informasi. Teknologi informasi telah menjadi instrumen krusial dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam tata kelola pemerintahan desa. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah pengembangan dan keberadaan website. Website tidak hanya berfungsi sebagai etalase digital, tetapi juga diharapkan dapat berfungsi sebagai sarana penting untuk menghubungkan pemerintah desa dengan masyarakat terutama dalam hal menyediakan layanan publik dan informasi desa dengan cara yang efisien. Website desa menunjukkan kemajuan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap perkembangan zaman dan upaya untuk mewujudkan prinsip-prinsip E-Government.

Aplikasi SID berbasis website dirancang/dikembangkan untuk mempermudah desa-desa dalam mengelola data dan pelayanan publik. Dengan keberadaan website, instansi akan dapat menyebarkan informasi penting ke seluruh lapisan masyarakat seperti profil, pelayanan, pengumuman, dan lainnya yang terkait dengan instansinya. Namun Desa Ginolat belum mengembangkan website untuk pengelolaan desa. Dengan adanya keterbukaan informasi publik melalui pengembangan website dilingkup pemerintah Desa Ginolat merupakan sebuah sarana dalam mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan Desa Ginolat.

Dampak dari tidak adanya website desa dapat mengakibatkan terbatasnya akses informasi, rendahnya transparansi, dan minimnya partisipasi masyarakat, seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Destiana Putri, Windu Gata, dan Warjiyono (2020) dengan judul “ Rancang Bangun Website Desa Demangharjo” dimana dalam penelitian ini Desa Demangharjo adalah instansi yang dalam penyampaian informasinya masih manual seperti pada madding dan masih banyak warga yang tidak tahu desa tersebut, pelayanan dan pengolahan datanya masih manual dalam bentuk pembukuan atau arsip, aktifitas pelayanan kependudukan warga diharuskan mengurus surat permohonan yang diinginkan pada kantor desa

dengan mengikuti aturan yang berlaku sehingga dalam pelaksanaannya memakan waktu dan tenaga yang maksimal (Putri et al., 2020).

Diketahui bahwa website sudah menjadi trend saat ini yang berbasis teknologi. Desa yang belum memiliki website maupun SID dapat dinilai sudah ketinggalan jaman karena dengan website dapat mempublikasikan desa tersebut keseluruh dunia. Selain itu, dengan website agar informasi dapat tersampaikan secara cepat, pelayanan lebih efektif, dan terciptanya pemerintahan yang berbasis E-Government, seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Windi Nurul Hidayah, Isniyunisiana Diah Delima, dan Luna Safitri Salsabil (2024) dengan judul “Peran Website Smart Desa Digital Sebagai Media Informasi Masyarakat kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang (Studi Kasus Pada Website Desa Babakan Asem)” menyimpulkan bahwa website smart desa digital khususnya *www.babakanasem.desa.id*, yang berfungsi sebagai media informasi masyarakat, telah dilaksanakan dengan baik sebagai SID karena masyarakat dapat mengaksesnya dengan smarthphone melalui jaringan internet (Ilmiah & Pendidikan, 2024).

Namun dikalangan pemerintahan terutama pemerintahan Desa Ginolat masih belum menerapkan teknologi informasi sebagai media digital. Ketidaktertiban administrasi desa dan kesulitan akses informasi dapat menghambat pelayanan publik dan informasi. Maka harapan untuk menciptakan masyarakat modern dan desa E-Government maka pemerintah desa melakukan upaya pengembangan atau perancangan website yang menunjukkan bahwa penggunaan website berdampak positif pada kemajuan pemerintahan dan juga membantu pemerintah desa dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik, seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Sunaryo dan Imam Rosidi (2020) dengan judul “Efektivitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso. Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)” menyimpulkan bahwa pemerintah Desa Rejoso mengembangkan aplikasi berbasis android yaitu “My Rejoso” yang memuat SID yang dapat diakses oleh masyarakat serta mengubah pengelolaan administrasi menjadi secara digital (Sunaryo & Rosidi, 2020).

Maka dari itu, salah satu alat untuk memberikan informasi secara cepat adalah dengan menerapkan website sebagai media untuk memperoleh dan menyalurkan informasi keseluruhan lapisan masyarakat yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Namun diketahui bahwa Desa Ginolat belum menerapkan website karena belum memiliki/mengembangkan website desa sebagai media teknologi dalam pelayanan publik dan akses informasi untuk menuju desa E-Government. Diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu pemerintah Desa Ginolat untuk melakukan perancangan website desa dalam mengelola data/informasi desa. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Dampak Keberadaan Website Desa Sebagai Layanan Publik Dan Informasi Di Desa Ginolat Kecamatan Sianjur Mula-Mula Kabupaten Samosir”**. Desa Ginolat saat ini sangat diperlukan website desa guna mempermudah perluasan informasi dan penyimpanan data pelayanan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana dampak keberadaan website desa terhadap pelayanan publik dan informasi di Desa Ginolat ?

Pelayanan publik dan akses informasi yang efektif dan efisien merupakan harapan seluruh masyarakat termasuk ditingkat desa. Desa Ginolat melakukan pelayanan dan informasi secara manual. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai dampak keberadaan website desa terhadap pelayanan publik dan informasi di Desa Ginolat.

2. Bagaimana dampak keberadaan website desa berdasarkan prinsip-prinsip E-Government di Desa Ginolat ?

Prinsip-prinsip E-Government merupakan prinsip penting yang dapat menciptakan desa E-Government untuk menuju desa mandiri. Namun Desa Ginolat menerapkan prinsip-prinsip E-Government secara manual/konvensional. Maka penelitian ini akan mengkaji kualitas dampak keberadaan website desa berdasarkan prinsip-prinsip E-Government sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan tata kelola digital di Desa Ginolat.

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **A. Tujuan**

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dampak keberadaan website desa terhadap pelayanan publik dan informasi di Desa Ginolat.
2. Menganalisis dampak keberadaan website desa berdasarkan prinsip-prinsip E-Government di Desa Ginolat.

#### **B. Manfaat**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan tentang penerapan E-Government di tingkat desa, terutama dengan memahami tentang bagaimana website desa berkontribusi pada tata kelola pemerintahan desa berdasarkan prinsip-prinsip E-Government.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a) Bagi Pemerintah Desa Ginolat**

Meningkatkan kinerja pemerintah desa dengan menumbuhkan wawasan akan pentingnya kontribusi website desa sebagai alat pelayanan dan berbagi informasi untuk meningkatkan tata kelola pemerintah desa.

###### **b) Bagi Masyarakat**

Menumbuhkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat dan potensi website desa sebagai alat akses informasi yang mudah untuk berpartisipasi dalam pemerintahan desa.

###### **c) Bagi Pemerintah Daerah**

Memberikan gambaran tentang hambatan-hambatan yang dihadapi oleh desa-desa sehingga dapat menjadi dasar untuk pengembangan desa berbasis teknologi.

###### **d) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji fenomena serupa baik dalam konteks website desa maupun platform digital lainnya dalam pemerintahan.