BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil

Penelitian ini dilakukan di Desa Ginolat Kecamatan Sianjur Mula-Mula Kabupaten Samosir dengan tujuan untuk mengetahui atau menganalisis dampak keberadaan website desa sebagai layanan publik dan informasi. Melalui pendekatan kualitatif dan metode wawancara secara mendalam dengan memilih beberapa orang dari masyarakat dan dari Pemerintah Desa Ginolat yang memberikan pelayanan. Beberapa narasumber yang dipilih oleh peneliti adalah :

1. Kepala Desa Ginolat (Mangoloi Sagala)
2. Sekretaris Desa Ginolat (Ober Simbolon)
3. Bendahara Desa Ginolat (Helen R. Situmorang)
4. BPD Ginolat (Horas Sagala)

Narasumber diatas merupakan narasumber utama (internal) dalam penelitian ini karena narasumber tersebut adalah orang yang memiliki kekuasaan dan keterlibatan langsung terhadap pelayanan di Pemerintahan Desa Ginolat. Sedangkan narasumber eksternal ini merupakan pendukung terhadap penelitian ini karena memberikan dukungan terhadap pernyataan yang disampaikan oleh narasumber utama. Narasumber eksternal tersebut adalah :

1. Hotmita Sagala (warga Desa Ginolat)
2. Irma Manalu (kelompok tani Desa Ginolat)
3. Lisma Hutapea (kelompok tani Desa Ginolat)
4. Masni Siboro (warga Desa Ginolat)
5. Jospri Sagala (warga Desa Ginolat)
6. Sabam Sagala (warga Desa Ginolat)
7. Desmon Sagala (pemuda Desa Ginolat)
8. Danni Sagala (pemuda Desa Ginolat)
9. Flora Sagala (PKK Desa Ginolat)
10. Evi Manihuruk (guru paud Desa Ginolat)
11. Elida Sagala (PKK Desa Ginolat)

Narasumber eksternal diatas merupakan informan yang merefleksikan kondisi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan desa yang masih bersifat manual.

Selanjutnya setelah peneliti mengumpulkan dan mengolah data penelitian diperoleh hasil temuan yang menunjukkan bahwa Desa Ginolat belum memiliki sistem informasi yang berbasis digital khususnya dalam bentuk website desa yang mengharuskan masyarakat untuk mengunjungi kantor secara langsung untuk mendapatkan akses layanan publik dan informasi.

5.1.1 Dampak Keberadaan Website Desa Terhadap Pelayanan Publik Dan Informasi Di Desa Ginolat

Berdasarkan teori E-Government bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan informasi dengan memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat (Mahayoni & Wirantari, 2021). Dikutip dari buku teori tentang “*Administrasi Digital Dengan Sistem Informasi Desa*” (haris, 1967:17) bahwa media website merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam mendorong percepatan reformasi informasi yang digunakan untuk memperbaiki citra pelayanan publik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Artinya bahwa website adalah salah satu alat ataupun sarana yang dapat mendorong desa menuju desa E-Government untuk menciptakan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Diketahui bahwa bentuk pelayanan Pemerintah Desa Ginolat baik pelayanan administratif maupun informasi umum dilakukan secara manual.

Menurut Nopiah (2019) dalam (Ilmiah & Pendidikan, 2024) bahwa Media informasi adalah alat untuk mengumpulkan dan menyusun informasi sehingga bermanfaat bagi orang yang menerimanya. Media informasi yang dilakukan pemerintah Desa Ginolat bersifat manual dalam bentuk fisik yaitu spanduk/baliho, papan pengumuman, perangkat desa, dan warga lain. Pengelolaan sistem pemerintahan desa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan manfaat antara lain mendukung dalam pengambilan keputusan (Saymote, 2014), sebagai pertimbangan masukan dalam perencanaan

pembangunan desa (Mayowan, 2016) dalam (haris, 1967:8). Tetapi media informasi yang dilakukan oleh Desa Ginolat bersifat sementara yang tidak dapat diakses secara *real time*.

Berdasarkan pernyataan Kepala Desa Ginolat menunjukkan bahwa pengembangan website desa dipandang sangat penting untuk mendukung kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat. Website desa Ginolat diharapkan dapat menjadi sarana keterbukaan publik dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait program dan pembangunan desa.

Belum adanya website desa memberikan dampak pada pelayanan informasi yaitu kesulitan dalam mendapatkan informasi dengan mudah terkait program pembangunan, kegiatan pemerintah, dan layanan administrasi. Belum adanya website desa berpotensi menghambat terwujudnya prinsip-prinsip E-Government. Kemudian desa yang belum memiliki website maka pengelolaan administrasi desa masih manual dalam bentuk lemari fisik yang menunjukkan keterbatasan sistem penyimpanan dan akses informasi di desa. Jadi dengan belum adanya website desa pengurusan administratif dan akses informasi harus langsung ke kantor desa atau melalui perangkat desa sehingga tidak dapat diakses secara luas dan cepat. Dengan demikian hal ini tidak sejalan dengan konsep Sitem Informasi Desa (SID) yang seharusnya memudahkan pengelolaan data dan informasi desa secara digital (Nuryanto, 2019) untuk menuju desa E-Government.

5.1.2 Dampak Keberadaan Website Desa Berdasarkan Prinsip-Prinsip E-Government Di Desa Ginolat

Teori transparansi dalam E-Government menekankan pentingnya keterbukaan informasi terkait kebijakan publik, pengelolaan keuangan, dan pelayanan kepada masyarakat (Sjamsuddin, 2017:42). Kemudian teori akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggungjawaban atas segala tugas atau kegiatan yang menjadi kewajibannya (Mais & Palindri, 2020). Website desa dapat menjadi alat untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dengan menyediakan informasi-informasi yang mudah diakses.

Transparansi dan akuntabilitas Pemerintah Desa Ginolat dilakukan secara manual melalui spanduk atau baliho informasi yang tidak dapat diakses secara *real-time* seperti halnya website seperti informasi keuangan dipublikasikan melalui spanduk disetiap per dusun, namun demikian tetap bersifat fisik dan tidak selalu dapat diakses secara berkala. Meskipun saat ini desa telah menggunakan aplikasi SisKeuDes untuk pelaporan keuangan, tetapi tidak tersedianya website desa juga dapat menyebabkan informasi keuangan tidak dapat diakses secara langsung oleh masyarakat kapan pun. Hal ini tidak sejalan dengan prinsip E-Government yang seharusnya prinsip transparansi di dalam pelayanan (Mais & Palindri, 2020), yaitu:

1. Keterbukaan Proses. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Prinsip ini meliputi proses pelayanan, persyaratan, biaya dan waktu, serta mekanisme atau prosedur pelayanan.
2. Pemahaman Proses. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Prinsip ini meliputi seberapa mudahnya prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan dan stakeholder lain.
3. Kemudahan Memperoleh Informasi Tentang Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan mudahnya pengguna memperoleh informasi berbagai aspek, maka semakin tinggi transparansinya.

Serta bertentangan dengan ciri-ciri pemerintahan yang akuntabel menurut Rizal (2018) dalam (Mais & Palindri, 2020), seperti:

1. Dapat menginformasikan aktivitas pemerintahan secara terbuka, cepat, dan tepat.
2. Dapat menyediakan layanan yang memuaskan.
3. Dapat menjelaskan dan mempertanggungjawabkan berbagai kebijakan publik.
4. Dapat memberikan ruang yang luas bagi publik untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
5. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah.

Berdasarkan PERMENDAGRI No. 5 Tahun 2007 menyatakan bahwa partisipasi masyarakat menggarisbawahi pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Infokum &

Binbangkum, 2007). Partisipasi masyarakat juga dipengaruhi oleh ketersediaan informasi. Minimnya akses informasi yang efisien mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Dari sisi masyarakat partisipasi dalam pembangunan terjadi pada saat rapat, proyek pembangunan, gotong royong, dan kegiatan sosial. Penyampaian aspirasi dilakukan melalui BPD atau Kepala Dusun yang kemudian akan diteruskan ke Kepala Desa. Namun sementara Kepala Desa Ginolat mengungkapkan bahwa keluhan datang dari masyarakat yang tidak hadir dalam musyawarah desa. Kemudian BPD juga menambahkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan dilakukan dengan sistem gotong royong dan pemantauan lapangan. Hal ini dapat mengakibatkan sulitnya menyampaikan aspirasi atau keluhan secara langsung karena tidak adanya sarana digital yang memungkinkan komunikasi dua arah secara cepat dan luas.

Website desa dapat menjadi sarana untuk menyebarluaskan informasi terkait kegiatan dan kebijakan desa, serta menampung aspirasi dan keluhan masyarakat secara *online*, sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat (Kirbiyik, 2004).

5.1.3 Dampak Keberadaan Website Desa Sebagai Layanan Publik Dan Informasi Di Desa Ginolat

Berdasarkan teori E-Government yang menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi termasuk website dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan (Mahayoni & Wirantari, 2021). Website desa dapat menjadi *platform* yang mengintegrasikan berbagai layanan informasi desa, mempermudah akses masyarakat, dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Website sudah menjadi trend saat ini dan menjadi kebutuhan masyarakat dimana masyarakat tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi. Maka dari itu desa yang belum mengembangkan website dapat memberikan dampak terbatasnya akses informasi, rendahnya transparansi, dan minimnya partisipasi masyarakat seperti penelitian yang dilakukan oleh Destiana (2020) di Desa Demangharjo, dimana Desa Demangharjo adalah instansi yang masih berbasis

manual menggunakan media madding, pembukuan/arsip, dan kunjungan langsung ke kantor desa sehingga masyarakat tidak tahu tentang informasi desa dan memakan waktu dan tenaga yang maksimal (Putri et al., 2020).

Pemerintah Desa Ginolat menyadari pentingnya website desa sebagai alat untuk mempermudah pemerintah dalam melakukan pelayanan publik dan akses informasi bagi masyarakat. Masyarakat Desa Ginolat menyadari keberadaan website akan sangat membantu dalam memperoleh informasi desa, menyampaikan aspirasi, dan ikut serta dalam pengawasan pembangunan. Maka pemerintah Desa Ginolat berencana untuk membangun website desa dengan harapan dukungan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya situs website, diharapkan masyarakat dan pemerintah desa dapat berkomunikasi satu sama lain dengan mudah. Sehingga menunjukkan bahwa masyarakat memahami betapa pentingnya melakukan inovasi digital sebagai bagian dari mengubah tata kelola pemerintahan desa menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan partisipatif.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Dampak Keberadaan Website Desa Terhadap Pelayanan Publik Dan Informasi Di Desa Ginolat

1. Pelayanan Publik

Dwiyanto (2005:343-344) dalam buku teori tentang *“Pelayanan Publik Berbasis Digital”* (Ummah, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Salah satu upaya untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik adalah menggunakan aplikasi website sebagai pusat informasi bagi masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan akuntabel. Hal ini bertentangan yang terjadi di lapangan yang ditemukan bahwa Desa Ginolat belum memiliki website desa.

Tidak adanya website di Desa Ginolat pelayanan publik dilakukan secara konvensional yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor untuk pengurusan administrasi dan informasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Hotmita Sagala *“sebagai warga ya pastinya harus datang ke kantor untuk segala pengurusan”* dan Ibu Irma Manalu *“jika kita ke kantor pelayanan yang kita inginkan akan diberikan*

nanti ditanyakan tujuan kita lalu diarahkan ke pegawai yang bersangkutan". Hasil wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Hotmita dan Ibu Irma menunjukkan bahwa akses untuk mendapatkan layanan administrasi adalah mengunjungi kantor secara langsung.

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh masyarakat lainnya yaitu pernyataan Ibu Lisma *"kalo soal pengurusan ya harus ke kantor gitu bawa berkas untuk mengunjungi perangkatnya"* kemudian ditambahkan oleh kakak Masni *"ya kita ke kantorelah"*. Dan abang Danni *"biasanya kita langsung pergi ke kantor kan kadang kita nunggu yang bersangkutan belum lagi bawa berkas-berkasnya"*. Dari pernyataan Ibu Elida *"untuk segala pengurusan apapun langsung ke kantor desa menjumpai perangkat bersangkutan"* dan Ibu Flora Sagala *"selama ini kita ke kantor"*. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh masyarakat lainnya seperti pernyataan abang Sabam Sagala *"ya ke kantor desa kalo mau urus surat"* dan pernyataan Ibu Evi Manihuruk *"langsung ke kantor kalo ada yang mau kita urus"*. Maka hasil wawancara dengan informan eksternal (masyarakat) tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya website desa menyebabkan masyarakat harus datang ke kantor desa secara langsung untuk mengunjungi perangkat desa yang bersangkutan dalam pengurusan administrasi.

Alternatif media pelayanan dilakukan secara manual seperti spanduk, surat undangan secara door to door, serta turun lapangan untuk pengawasan. Sekretaris Desa, Bapak Ober Simbolon menyatakan *"memberikan persyaratan administrasi secara tatap muka di kantor"* dan Bapak Horas Sagala *"turun ke lapangan kalo gak satu kali sehari ya dua kali seminggu untuk melihat kondisi pekerjalah"*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem pengelolaan administrasi di Desa Ginolat berjalan secara konvensional atau manual. Pemerintah desa belum memiliki sistem digital sehingga prosedur pelayanan masih bergantung dengan pertemuan fisik dan komunikasi langsung antara perangkat desa dengan masyarakat.

Maka hasil wawancara bersama informan eksternal dan perangkat desa terkait media alternatif dalam melakukan pelayanan publik disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Ginolat melakukan pelayanan secara manual karena belum

adanya sistem digital yang mengharuskan masyarakat mengunjungi ke kantor desa untuk mendapatkan layanan.

Belum adanya website desa terhadap pelayanan publik menyebabkan proses yang kurang efisien. Belum adanya website desa juga dapat menyebabkan pengelolaan pelayanan publik melalui media fisik seperti perangkat desa serta arsip administrasi secara bentuk lemari arsip yang dapat menyebabkan kesulitan untuk pencarian kembali disaat dibutuhkan sewaktu-waktu. Hal ini bertentangan dengan pernyataan Dwiyanto yang menyebutkan bahwa menggunakan website sebagai pelayanan publik untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik (Dwiyanto, 2005:343-344) dalam (Ummah, 2019). Maka dari itu salah satu upaya untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik adalah menggunakan aplikasi website sebagai pusat informasi bagi masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan akuntabel.

2. Pelayanan Informasi

Menurut Nopiah (2019) dalam (Ilmiah & Pendidikan, 2024) disebutkan bahwa media informasi adalah alat untuk mengumpulkan dan menyusun informasi sehingga bermanfaat bagi orang yang menerimanya. Dalam konteks E-Government, teori ini mempertimbangkan bagaimana sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan publik dan informasi. Informasi desa adalah data desa yang dikumpulkan dan diolah menjadi informasi yang berguna terkait dengan ruang lingkup desa dalam bentuk berbagai halaman - halaman yang saling berkaitan yang disebut dengan Sistem Informasi Desa (SID). Pengelolaan sistem pemerintahan desa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan manfaat antara lain mendukung dalam pengambilan keputusan (Saymote, 2014), sebagai pertimbangan masukan dalam perencanaan pembangunan desa (Mayowan, 2016) dalam (haris, 1967). Akan tetapi yang terjadi dilapangan ditemukan bahwa Desa Ginolat melakukan pelayanan informasi masih secara konvensional yang berbentuk fisik.

Belum adanya website desa di Desa Ginolat, akses layanan informasi dilakukan dengan mengunjungi kantor dan perangkat desa serta orang lain. Seperti pernyataan

dari Ibu Hotmita selaku warga Desa Ginolat *“kalo informasi ya seperti tadi disampaikan secara langsung baik dari warga lain dan kepala dusun kalo soal anggaran ya dibuatkan spanduk yang ditempel”* kemudian ditambahkan oleh Ibu Irma, *“untuk informasi ya kita tanyakan aja mereka apa yang pengen kita tahu”*. Hasil wawancara dengan Ibu Hotmita Sagala dan Ibu Irma Manalu menunjukkan bahwa akses untuk mendapatkan layanan informasi adalah melalui spanduk/baliho, warga lain maupun perangkat desa yang menyebabkan tidak semua informasi dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Ibu Lisma Hutapea *“biasanya kalo rapat kita diundang langsung oleh kepala dusun atau melalui warga lain kalo kadus gak jumpa dengan kita”* kemudian ditambahkan oleh kakak Masni *“untuk informasi itu kita dikasih spanduk dan baliho yang ditempel dikantor dan untuk untuk informasi rapat itu melalui undangan dari kadus atau orang lain melalui ucapan mulut”* dan abang Danni *“Kalo spanduk itu ditempel di dinding kantor. Kalo undangan biasanya ada dari kadus ke rumah kita bisa juga langsung dari warga lain”*. Selain itu ditambahkan oleh pernyataan Ibu Elida Sagala *“ya lewat pengumuman langsung kalo ada rapat”*, Ibu Flora Sagala *“misalnya anggaran kita dibuatkan spanduk dan kalo ada undangan itu langsung dari kepala dusun”*. Pernyataan dari abang Jospri *“biasanya langsung ke kantor desa kalo butuh informasi dan pelayanan”*, abang Sabam *“kalo informasi ya spanduk tadi kalo yang lain kita tanya aja mereka”* dan pernyataan abang Desmon Sagala *“kalo informasi ada spanduk, baliho dan ada juga dari orang lain yang kasi tahu kita”*. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa belum adanya website menyebabkan masyarakat harus datang ke kantor desa secara langsung untuk mengunjungi perangkat desa, selain itu untuk informasi undangan masyarakat dilakukan melalui Kepala Dusun yang mendatangi rumah warga satu per satu.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 86 ayat (4) disebutkan bahwa Sistem informasi Desa meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Artinya pemerintah desa mengumpulkan dan mengolah informasi yang terkait dengan

desanya dari segala aspek bidang yang disebut dengan Sitem Informasi Desa (SID) yang berbasis website sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi menggunakan SID. Desa Ginolat melakukan pelayanan informasi dengan menggunakan media fisik seperti pernyataan Bapak Kepala Desa, Mangoloi Sagala menyatakan *“ada juga spanduk kita buat dari situlah mudahnya masyarakat mengakses dari pada pembangunan terutama dari APBDes”* kemudian Sekretaris Desa, Bapak Ober Simbolon menambahkan *“pelayanan yang kita berikan itu dengan memberikan surat undangan secara door to door untuk rapat”*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem pelayanan informasi di Desa Ginolat berjalan secara konvensional atau manual melalui spanduk dan kunjungan langsung ke rumah warga satu per satu.

Pemerintah desa belum memiliki sistem digital dalam menyampaikan informasi maupun mendokumentasikan data. Layanan informasi di Desa Ginolat bersifat manual karena belum memiliki website yang menyebabkan informasi yang diperoleh melalui media fisik seperti spanduk/baliho, perangkat desa, dan warga lain. Oleh karena itu, dalam buku (haris, 1967:9) berbagai data desa harus diolah, diklasifikasikan, dan diinterpretasikan sehingga dapat digunakan sebagai dasar kebijakan atau pengambilan keputusan yang berkaitan dengan masyarakat. Sangat penting bagi masyarakat untuk memiliki pemerintahan desa yang transparan atau terbuka tentang apa yang mereka lakukan.

5.2.2 Dampak Keberadaan Website Desa Berdasarkan Prinsip-Prinsip E-Government Di Desa Ginolat

1. Transparansi

Dikutip dari buku teori tentang *“Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan”* (Sjamsuddin, 2017) bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang terbuka terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah. Artinya, segala tindakan dan kebijakan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, harus dilaksanakan secara publik. Sementara Mardiasmo (2018:19) dalam (Mais & Palindri, 2020) bahwa transparansi ini mencakup yang pertama, pemberian informasi, berita, mekanisme, prosedur, data, dan fakta kepada

pihak yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat. Kedua, memberikan hak kepada setiap orang untuk mendapatkan informasi dengan memanfaatkan data publik yang tersedia. Ketiga, pengungkapan kepada pihak berwenang tentang aktivitas dan kinerja finansial. Yang terjadi dilapangan bahwa Desa Ginolat menerapkan prinsip transparansi dengan penempelan spanduk anggaran, kunjungan langsung kantor, dan mendengarkan secara langsung terkait administratif dan informasi dari perangkat desa.

Berdasarkan wawancara dengan informan internal yaitu pernyataan dari Bapak Mangoloi Sagala *“Bagaimana pun dana desa ini harus terbuka dan transparansi dan itu kita gunakan melalui digital seperti SisKeuDes”* dan Bendahara Desa Ibu Helen *menambahkan “Kita ada selebaran spanduk per dusun kita bikin sarana untuk penyampaian pengelolaan anggaran itu”*. Bentuk transparansi berdasarkan wawancara diatas adalah melalui digital SisKeuDes dan bentuk spanduk yang ditempel disetiap dusun.

Transparansi didefinisikan sebagai prinsip yang menjamin bahwa pihak-pihak yang berkepentingan memiliki akses bebas dalam mengetahui informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan atau pemberian informasi tentang proses pelaksanaan kegiatan. Dari pernyataan Ibu Hotmita *“Hanya saja keterbukaan pertanggung jawaban mereka yang kurang menurut saya”* dan Ibu Irma *“Cuman harus lebih terbuka soal tanggung jawab mereka apa saja”* yang menunjukkan masyarakat menilai keterbukaan pertanggung jawaban pemerintah desa masih kurang optimal. Hal yang sama juga disampaikan oleh abang Jospri *“pertanggungjawaban mereka terbuka sih tapi tidak semua ditempelkan hanya spanduk dana saja, kalo ada website kan bisa dilihat semua”* kemudian abang Danni *“pertanggung jawaban mereka ada lah pertanggung jawabannya walaupun tidak dapat diakses jika dibutuhkan lain waktu”* sedangkan pernyataan kakak Masni *“Ya soal pertanggungjawaban tidak semua kita tahu kalo mau tau semua ya langsung kunjungi mereka ke kantor kalo ada website kan gampang jadinya”*. Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa prinsip transparansi atau keterbukaan pertanggung jawaban pemerintah desa belum optimal dimana tidak semua dapat

diakses dengan mudah sehingga dengan website masyarakat dengan mudah melihat transparansi pertanggung jawaban mereka.

Desa yang belum memiliki website desa dapat menyebabkan menghambat keterbukaan informasi akuntabilitas dalam pemerintahan desa terhadap publik. Penyampaian transparansi akuntabilitas melalui spanduk, siskeudes, ataupun musyawarah desa. Akan tetapi dengan belum adanya website desa dapat menyebabkan informasi tersebut terkait dengan pertanggungjawaban menjadi sulit diakses oleh masyarakat kapan dan dimana saja, maka website adalah alat efektif yang dapat digunakan sebagai transparansi pemerintahan dimana Sjamsudin (2017:14) dalam bukunya disebutkan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang terbuka terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah (Sjamsuddin, 2017).

2. Akuntabilitas

Dikutip dari buku teori tentang “*Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan*” (Sjamsuddin, 2017:41) bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban terhadap semua tindakan dan kebijakan yang berlaku. Berikut adalah ciri-ciri pemerintahan yang akuntabel menurut Rizal (2018) dalam (Mais & Palindri, 2020) seperti:

1. Dapat menginformasikan aktivitas pemerintahan secara terbuka, cepat, dan tepat.
2. Dapat menyediakan layanan yang memuaskan.
3. Dapat menjelaskan dan mempertanggungjawabkan berbagai kebijakan publik.
4. Dapat memberikan ruang yang luas bagi publik untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
5. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah.

Di lapangan, pemerintahan Desa Ginolat menerapkan prinsip akuntabilitas secara manual, misalnya penggunaan dana anggaran yang termuat dalam spanduk/papan informasi yang terpampang didepan kantor, mengikut sertakan masyarakat dalam rapat atau musyawarah terkait pembangunan desa, melayani masyarakat baik dalam pengurusan administrasi maupun dalam hal bantuan, dan

memberikan informasi musyawarah melalui surat undangan atau pengucapan langsung melalui perangkat desa.

Hasil wawancara dengan Kepala Desa, Bapak Mangoloi Sagala *“Pertanggungjawaban kita ada melalui rapat tetapi ada melalui baliho, kita buat melalui baliho disetiap dusun biar bisa cepat diakses oleh masyarakat”*, Ibu Helen *“Dan kita kan setiap tahun ada pemeriksaan inspektorat”* yang menunjukkan bentuk akuntabilitas melalui digital SisKeuDes serta pemeriksaan inspektorat dan bentuk spanduk yang ditempel disetiap dusun. *“Itu menurut penilaian masyarakat dengan melihat hasil kinerja apakah bagus atau tidak”*, Bapak Horas Sagala menyebut bahwa akuntabilitas pengawasan itu sendiri dinilai oleh masyarakat.

Akuntabilitas publik adalah pemerintah bertanggung jawab atas tugas dan kewenangannya untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Ibu Hotmita menyatakan *“ya masyarakat biasanya ikut gotong royong atau kerja bakti, ikut musyawarah desa/rapat, dan ikut kerja proyek pembangunan”*, masyarakat yang lainnya abang Danni menyebutkan *“biasanya mengikuti rapat/musyawarah, proyek pembangunan, gotong royong juga dan kalo misalnya ada perlombaan gitu biasanya kita ikut juga”* dan abang Desmon *“ya ikut proyek pembangunan, gotong royong, rapat, dan kadang kita ikut soal lomba-lomba antar desa gitu seperti bola voly gitu”* kemudian Ibu Flora *“biasanya kita ikut gotong royong, musyawarah, ikut proyek, dan kadang kayak senam gitu, posyandu juga”* dan Ibu Evi menyebutkan *“gotong royong/kerja bakti kalo ada proyek kita juga bisa ikut dan juga rapat dan juga sosialisasi gitu”*. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pertanggungjawaban masyarakat seperti ikut event atau perlombaan antar desa yang diadakan oleh pemerintah serta kegiatan sosial seperti sosialisasi di kantor desa.

Selain pertanggung jawaban masyarakat terhadap pemerintah desa yang disebutkan diatas, masyarakat juga menilai pertanggungjawaban pemerintah desa, seperti pernyataan Ibu Lisma *“ya mereka bertanggung jawab atas tugas masing-masing seperti spanduk itulah”*, abang Sabam *“pertanggung jawabannya ya spanduk dan baliho itulah yang bisa dilihat oleh kita”* kemudian ditambahkan oleh abang Desmon *“pertanggung jawabannya itulah baliho dan spanduk tadi yang bisa*

diakses oleh kita". Ibu Flora juga menyatakan "*pertanggung jawaban mereka baguslah kalo menurut saya ya*", dan ditambahkan oleh Ibu Evi "*pertanggung jawabannya baguslah*". Maka hasil wawancara dengan masyarakat terkait pertanggung jawaban pemerintah Desa Ginolat bahwa pertanggung jawaban pemerintah desa dilakukan melalui spanduk dan baliho yang dinilai sudah baik oleh masyarakat akan tetapi dengan media tersebut informasi tentang pertanggung jawaban mereka tidak dapat diakses kembali jika dibutuhkan suatu saat nanti.

Belum adanya website desa dapat menghambat keterbukaan akuntabilitas terhadap masyarakat dimana informasi yang disebarkan bersifat sementara dan tidak dapat diakses secara *real-time*. Website dapat mempublikasikan seluruh pertanggungjawaban pemerintah desa dan kegiatan desa serta berita desa untuk dapat dilihat oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Responsibilitas

Menurut Dwiyanto (1995:53) dalam buku teori "*Etika Birokarasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*" (Sjamsuddin, 2017:24-25) responsibilitas menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik secara eksplisit maupun secara implisit. Aparatur pemerintah dalam melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat lebih mengedepankan akuntabilitas dan responsibilitas sehingga hak dan kewajibannya, tindakan, keahliannya, dan bahkan waktu yang dipergunakan didepan publik harus dipertanggungjawabkan sehingga akan terwujud pemerintah yang baik atau good governance (Stoker,1991:82) dalam buku teori (Sjamsuddin, 2017:25). Kenyataan di lapangan bahwa keluhan atau aspirasi dari masyarakat dilakukan dengan kontak fisik yaitu melalui BPD dan juga Kadus.

BPD menyebutkan "*kami siap menampung dan mengupayakan bagaimana biar tersalurkan keluhan itu dan terjawab kami juga tetap usulkan ke pemerintah desa biar cepat dijawab semua keluhan itu*", kemudian Sekretaris Desa menyatakan "*kita akan memberikan solusi yang terbaik*", yang menunjukkan bahwa keluhan dan aspirasi masyarakat ditampung dan berupaya untuk

memberikan solusi yang terbaik. Sedangkan Kepala desa menyebutkan bahwa *“tetapi keluhan dari masyarakat yang tidak pernah mengikuti musyawarah desa, dia punya kritik tetapi tidak hadir dalam musyawarah jadi menanggapi itu semua masyarakat bisa menjawab dari pada kritik seseorang itu”* yang menunjukkan bahwa keluhan yang diterima berasal dari masyarakat yang tidak hadir dalam musyawarah desa sehingga kritik mereka dapat dijawab oleh semua orang. Maka simpulan dari wawancara diatas adalah bahwa segala keluhan masyarakat akan ditampung dan ditanggapi akan tetapi keluhan yang diterima adalah keluhan dari masyarakat yang tidak hadir disaat musyawarah sehingga keluhan tersebut dijawab oleh siapa pun.

Responsibilitas adalah tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Akan tetapi keluhan masyarakat di Desa Ginolat ditanggapi saat musyawarah desa, seperti pernyataan Ibu Irma *“keluhan itu kita sampaikan melalui BPD bisa juga ke kepala dusun yang ujungnya disampaikan lagi ke kepala desa saat ada musyawarah atau rapat desa”* dan Ibu Hotmita juga mengatakan *“ditanggapi saa musyawarah desa/rapat saja”* kemudian Ibu Lisma *“kalo aspirasi gitu melalui BPD nanti disampaikan lagi ke kepala desa gitu”* yang menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat ditampung dan akan dijawab disaat musyawarah desa.

Desa yang belum ada website desa dapat memberikan dampak terhadap partisipasi masyarakat desa dimana masyarakat turut aktif dalam kegiatan pemerintahan namun terbatas dalam menyampaikan keluhan/aspirasi yang melalui kadus /BPD yang kemudian dijawab saat musyawarah yang tidak semua masyarakat bisa hadir sehingga bertentangan dengan prinsip E-Government yang menyebutkan bahwa prinsip responsibilitas dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Partisipasi

a. Partisipasi

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007, partisipasi berarti bahwa orang-orang secara aktif berpartisipasi dan terlibat dalam proses

perencanaan pembangunan. Keberhasilan penyelenggaraan suatu pemerintahan tidak terlepas dari adanya partisipasi masyarakatnya. Demokrasi penyelenggaraan pemerintah didasarkan pada prinsip "dari, oleh, dan untuk rakyat" (Bruno, 2019).

Kepala Desa menegaskan bahwa *"karena pembangunan yang bersumber dari dana desa itu adalah partisipatif yang artinya itu harus dikelola dan harus dikerjakan oleh masyarakat desa maka kita harus selalu mengundang masyarakat walaupun bentuk sudah kita sepakati kemana arah APBDes tetapi mau melaksanakannya harus kita undang masyarakat desa siapa yang bisa memberikan waktu untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan"* kemudian Bendahara menambahkan *"Setiap tahun pasti ada rapat disitu nanti untuk apa uang itu dan ditentukan uangnya untuk penyusunan APBDes"*. Dan Sekretaris juga menyebutkan *"Kita memberikan persyaratan administrasi dan masyarakat harus membawa ke kantor untuk kita urus dan yang mengelola itu kita, jadi cukup hanya memenuhi syarat saja"*. Dan BPD mengatakan *"bila ada kegiatan mengelola pembangunan diutamakan masyarakat desa itu sendiri untuk mengerjakan pembangunan tersebut"*. Maka hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah desa mengutamakan masyarakat baik dalam pelayanan, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan proyek pembangunan.

Dengan adanya keikutsertaan masyarakat, akan membuat program – program pembangunan desa sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Irma *"dengan ikut musyawarah bersama pemerintah desa, selain itu ikut untuk mengerjakan proyek pembangunan dan gotong royong bersama"*. Kemudian Ibu Hotmita mengatakan *"masyarakat biasanya ikut gotong royong atau kerja bakti, ikut musyawarah desa/rapat, dan ikut proyek pembangunan"*, Ibu Lisma *"ya kita ikuti rapat, gotong royong gitulah"*, kakak Masni *"mengikuti rapat desa, gotong royong/kerja baktilah"* kemudian ditambahkan abang Jospri *"kalo ada proyek pembangunan kita ikut ada juga gotong royong sama rapat"*. Hal yang sama juga dinyatakan oleh abang Desmon *"ya ikut proyek pembangunan, gotong royong, rapat, dan kadang kita ikut soal lomba-lomba antar desa gitu seperti bola voly gitu"* kemudian abang Sabam *"ya kita ikut rapat desa, gotong royong, ikut proyek juga"*, abang Danni *"biasanya mengikuti rapat/musyawarah, proyek"*

pembangunan, gotong royong juga dan kalo misalnya ada perlombaan gitu biasanya kita ikut juga” ditambahkan oleh Ibu Flora *“biasanya kita ikut gotong royong, musyawarah, ikut proyek, dan kadang kayak senam gitu, posyandu juga”* dan Ibu Evi *“gotong royong/kerja bakti kalo ada proyek kita juga bisa ikut dan juga rapat dan juga sosialisasi gitu,”* sehingga disimpulkan dalam konteks Desa Ginolat partisipasi masyarakat bersifat konvensional seperti hadir dalam musyawarah, kerja bakti, gotong royong, dan keterlibatan dalam proyek pembangunan dan juga kegiatan sosial.

Desa yang belum memiliki website desa menyebabkan masyarakat berpartisipasi sebatas kegiatan fisik. Website desa adalah salah satu sarana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa dengan menyediakan platform untuk berdiskusi, memberikan masukan, dan mengawasi pelaksanaan program.

b. Penyampaian Keluhan

Transparansi dan akuntabilitas untuk masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana atau akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap pemerintah (Sjamsuddin, 2017:62). Sedangkan dari pernyataan Ibu Irma *“keluhan itu kita sampaikan melalui BPD bisa juga ke kepala dusun yang ujungnya disampaikan lagi ke kepala desa saat ada musyawarah atau rapat desa”*. kemudian ditambahkan oleh Ibu Hotmita *“Kalo soal keluhan biasanya melalui langsung BPD bisa juga kepada kepala dusun kalo soal dijawab ya paling ditanggapi saat musyawarah desa/rapat saja jadi kalo ada website kan bisa langsung terbuka kepada kepala desanya tanpa ke kepala dusun atau BPD”*, Ibu Lisma *“kalo aspirasi gitu melalui BPD nanti disampaikan lagi ke kepala desa gitu”*, kakak Masni *“Kalo kita punya keluhan itu biasanya kita sampaikan ke BPD atau kepala dusun”*, kemudian abang Jospri *“Keluhan itu disampaikan lewat kadus dan juga BPD”*, abang Sabam *“Kalo keluhan itu kita sampaikan ke BPD kita masing-masing”*, abang Danni *“Kalo keluhan itu biasanya langsung ke BPD bisa juga ke kepala dusun”*, pernyataan yang sama dari Ibu Flora *“kalo keluhan biasanya ke BPD dan kadus juga bisa”*, dan Ibu Evi *“kalo keluhan itu biasanya*

melalui BPD kita". Kemudian Hasil wawancara dengan informan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat menyampaikan keluhan atau aspirasi kepada Kepala Dusun atau BPD, yang kemudian diteruskan kepada Kepala Desa.

Belum adanya website, penyampaian aspirasi bersifat manual, karena tidak ada saluran digital yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. Desa yang belum memiliki website desa menyebabkan kurangnya sarana komunikasi digital dimana belum ada ruang partisipatif atau forum dialog antara pemerintah desa dengan masyarakat yang fleksibel dan interaktif yang difasilitasi dengan fitur pengaduan online pada sebuah website desa. Padahal Keberhasilan penyelenggaraan suatu pemerintahan tidak terlepas dari adanya partisipasi masyarakatnya. Demokrasi penyelenggaraan pemerintah didasarkan pada prinsip "dari, oleh, dan untuk rakyat" (Bruno, 2019).

5. Efisien dan Efektivitas

a. Efisien dan Efektif

Menurut Irwandy (2019) dalam (Gultom et al., 2024) efisiensi adalah indikator yang menunjukkan seberapa efektif sumber daya suatu organisasi digunakan untuk mencapai tujuan. Teori ini berfokus untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan administrasi publik sedangkan efektivitas menurut Purwanti (2022) dalam (Gultom et al., 2024) adalah sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Teori ini menyoroiti efektivitas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti pernyataan Kepala Desa, Bapak Mangoloi "*Kita berusaha membuat efektif tanpa website desa yaitu melalui baliho-baliho kita tempel disetiap dusun tetapi menurut kita kurang efektif karena kadang kesibukan*", yang menunjukkan tanpa adanya website pelayanan dan penyampaian informasi menurut Kepala Desa kurang efektif diakibatkan oleh kesibukan masyarakat. Sedangkan dari pernyataan Sekretaris Desa "*sampai saat ini menurut saya efektif berjalan dengan lancar karena kita memberikan semaksimal mungkin untuk mereka*" ditambahkan oleh Bendahara Desa "*sampai saat ini masih efektif karena kita belum pernah mencoba untuk websitenya itu*" dan BPD "*ya bagus karena kita kan selalu awasi*" yang

menunjukkan bahwa Bapak Ober, Ibu Helen, Dan Bapak Horas menilai bahwa pelayanan yang dilakukan tanpa website efektif dan efisien.

Hal yang sama disampaikan juga oleh informan eksternal yaitu masyarakat seperti pernyataan Ibu Hotmita *“menurut saya adil”* dan Ibu Irma *“menurut saya baguslah karena kita kan berpartisipasi dalam desa ini walaupun tidak ya seluruh warga desa ini”* kemudian dari Ibu Lisma *“menurut saya efektiflah karena kita selalu diundang untuk mengelola pembangunan desa ini walaupun belum semua kita ikut untuk berpartisipasi”*, kakak Masni *“efektiflah menurut saya karena walaupun begini mereka tetap menjalankan tugas mereka”*, kemudian abang Jospri *“efektiflah karena mereka tetap mengajak masyarakat untuk ikut kegiatan desa ini”*, abang Sabam *“efektiflah karena kita kan berpartisipasi juga untuk desa kita ini”*, abang Desmon *“baguslah menurut saya karena pemerintah desa itu mengutamakan masyarakat juga untuk ikut berpartisipasi di desa ini walaupun butuh tenaga dan waktu yang lumayan”*, dana bang Danni *“efektif menurut saya karena kita dilibatkan juga dalam desa ini”*. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Flora *“menurut saya bagus karena kita dikasih tahu walaupun melalui spanduk, kepala dusun gitu”*, dan Ibu Evi *“menurut saya efektif karena dengan seperti ini mereka juga peduli dengan masyarakat dengan melibatkan masyarakat walaupun harus mendatangi satu-satu rumah”* kemudian Ibu Elida *“efektif karena mereka melaksanakan sesuai tugas mereka dan selalu melibatkan masyarakat”*. Maka dengan hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai pembangunan pemerintah desa tanpa website sudah efektif.

Meskipun perangkat desa dengan masyarakat desa menilai tanpa website efektif dan efisien tetapi dengan TIK pelayanan yang dilakukan dapat mengurangi waktu dan biaya. E-Government bukan hanya alat untuk meningkatkan pelayanan publik tetapi juga pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

b. Kesulitan Pelayanan dan Akses Layanan

Efektivitas dalam konteks website mengarah pada kemampuan dalam mencapai tujuan seperti memberikan informasi dengan mudah diakses,

menyediakan layanan publik secara online, dan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat.

Dengan keadaan pemerintahan yang berbasis manual Kepala Desa, Bapak Mangoloi Sagala menyebutkan bahwa kesulitan dalam pelayanan adalah kesibukan masyarakat *“Pasti punya kesulitan, karena dengan kesibukan masyarakat desa kita, kadang itu menjadi tugas daripada kepala dusun dalam hal menyampaikan/memberikan undangan kepada masyarakat kita tetapi karena kesibukan kadang kita tidak jumpa dilokasi/dirumah yang didapati kepala dusun”* sehingga disaat penyebaran undangan kepada masyarakat terkendala dengan kesibukan masyarakat itu sendiri. Bendahara Desa, Ibu Helen R. Situmorang menyebutkan tidak ada kesulitan karena menggunakan sistem digital SisKeuDes dalam pengelolaan keuangan seperti pernyataannya *“untuk sejauh ini nggak karena kita kan ada sistem SisKeuDes”*. Dan hasil wawancara dengan informan internal lainnya yaitu Bapak Ober Simbolon Dan Bapak Horas Sagala menilai tidak adanya kesulitan dalam melakukan pelayanan tanpa adanya website. Dan informan eksternal juga yaitu Ibu Hotmita Sagala, Ibu Irma Manalu, Ibu Lisma Hutapea, kakak Masni, abang Jospri, Sabam, Desmon, Danni, Ibu Flora, Ibu Evi, dan Ibu Elida menilai tidak ada kesulitan dalam melakukan akses pelayanan tanpa adanya website.

Meskipun perangkat desa dan masyarakat desa menilai akses layanan tidak sulit akan tetapi salah satu prinsip keberadaan website adalah kemudahan akses, yaitu segala informasi yang disajikan secara digital menggunakan website mudah untuk diakses seluruh masyarakat baik menggunakan perangkat smartphone dan laptop (Huda et al., 2020).

6. Keadilan

Dikutip dari buku teori *“Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi”* (Indrajit, 2006:10-18) salah satu visi/tujuan E-Government adalah Membangun lingkungan yang kompetitif yaitu memiliki misi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat maka pemerintah harus mampu menciptakan sebuah lingkungan yang adil, tidak

memihak, dan kondusif. Hasil wawancara dengan informan eksternal yaitu masyarakat seperti pernyataan Ibu Hotmita “*menurut saya adil*” dan Ibu Irma “*menurut saya adil sih*” dan informan lainnya yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa adalah pelayanan yang adil.

Website desa berperan sebagai media informasi untuk mengetahui tentang pembangunan desa sehingga masyarakat dan pemerintah desa bersama-sama terlibat demi kemajuan pembangunan. Dengan keadilan, tercipta kondisi yang kondusif dan tenteram.

5.2.3 Dampak Keberadaan Website Desa Sebagai Layanan Publik Dan Informasi Di Desa Ginolat

1. Dampak Belum Adanya Website Desa Sebagai Layanan Publik Dan Informasi

Dikutip dari buku teori tentang “*Administrasi Digital Dengan Sistem Informasi Desa*” (haris, 1967:17) bahwa media website merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam mendorong percepatan reformasi informasi yang digunakan untuk memperbaiki citra pelayanan publik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Artinya bahwa website adalah salah satu alat ataupun sarana yang dapat mendorong desa menuju desa E Government untuk menciptakan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Namun kenyataannya dilapangan ditemukan bahwa Desa Ginolat adalah desa yang belum memiliki website dan masih menerapkan sistem manual.

Dari wawancara Kepala Desa, Bapak Mangoloi Sagala mengibaratkan desa tanpa website seperti orang buta yang tidak bisa melihat, “*ya, dampaknya kalo tidak ada website desa itu sama halnya dengan orang buta. Orang buta itu bisa berpikir tetapi tidak bisa melihat. Tetapi dengan keadaan website desa ini menjadi keterbukaan publik dan semua lapisan masyarakat desa bisa melihat secara langsung melalui website desa. Ya, kalo memang tidak ada sama halnya dengan kegelapan yang tidak bisa dilihat oleh masyarakat*”. Berdasarkan wawancara tersebut Kepala Desa Ginolat menggambarkan dampak dari belum adanya website desa sebagai kondisi yang membutuhkan arah informasi dan pelayanan atau belum

adanya website desa adalah kegelapan yaitu tidak bisa dilihat oleh semua orang. Sekretaris Desa, Bapak Ober Simbolon menyatakan *“kita harus menyimpan administrasi itu secara manual kedalam lemari arsip”* yang menjelaskan bahwa seluruh berkas masih disimpan secara manual yang berarti pengarsipan belum terdigitalisasi. Kemudian Bendahara Desa, Helen R. Situmorang juga menambahkan *“untuk dampaknya ya kita jadinya ada selebaran ini spanduk jadi setiap per dusun kita bikin itu keuangan desa satu tahun itu berapa”* yang menunjukkan bahwa informasi anggaran disampaikan secara selebaran fisik. Maka hasil wawancara dengan Bapak Ober Simbolon dan Ibu Helen R. Situmorang menunjukkan bahwa dampak dari belum adanya website adalah pelayanan dilakukan melalui media fisik seperti spanduk/baliho dan lemari arsip.

Hal yang sama disampaikan oleh masyarakat dari Ibu Hotmita Sagala *“kalo gak ada website partisipasi masyarakat agak susah karena informasi yang didapatkan hanya sebatas mulut ke mulut jadi kalo ada website kan terbuka dan luas jadi warga bisa kasih pendapat gitu desa kita”*. Kemudian Ibu Irma Manalu menambahkan *“ya kita mendapatkan informasi melalui papan informasi misalnya spanduk anggaran yang tertempel dikantor lalu jika ada proyek pasti tertancap baliho tentang proyek itu, jadi selama proyek itu berjalan balihonya ada tapi jika selesai balihonya hilang entah dimana. Jadi informasi itu ada jika fisiknya ada”*. Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dampak belum adanya website mengakibatkan masyarakat mendapatkan informasi melalui media mulut ke mulut, spanduk/baliho yang menyebabkan keterbatasan dalam partisipasi mereka terhadap pembangunan desa.

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan masyarakat lainnya yaitu abang Sabam Sagala yang menyatakan *“kalo gak ada ya informasi yang kita dapat tidak merata karena misalnya spanduk dan baliho yang mungkin tidak bisa diakses lagi saat dibutuhkan suatu saat nanti kalo ada website kan sudah semua ada disitu dan bisa dicari kapan saja”* kemudian Ibu Lisma Hutapea menambahkan *“tanpa website kita tidak tahu apa yang terjadi di desa kita apalagi kita yang sibuk ini tidak sempat ke kantor kan jadi kalo ada website kita jadi gampang lihatnya”* dan kakak Masni Siboro *“karena tidak ada website kita tidak bisa tahu informasi desa dengan cepat*

jadi kita harus ke kantor secara langsung bertemu mereka” kemudian abang Danni Sagala menyebutkan *“kalo gak ada ya kita mintalah ke pemerintah desa apa yang kita mau berarti harus ke kantorkah untuk mengunjungi mereka dan ada juga mereka buat spanduk dan baliho yang mungkin gak bisa bertahan lama dipajang”*. Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa dampak dari belum adanya website desa menyebabkan masyarakat harus ke kantor desa untuk mengakses informasi yang tidak semua masyarakat sempat untuk datang ke kantor dan spanduk atau baliho yang ditempel oleh pemerintah desa merupakan dokumen fisik yang tidak dapat diakses di kemudian hari.

Kemudian dampak dari belum adanya website adalah tidak meratanya informasi yang diterima seperti pernyataan dari Ibu Elida *“tanpa website menyebabkan tidak semua orang mendapatkan informasi yang lengkap”* kemudian abang Jospri Sagala menyatakan *“tanpa website itu membuat informasi lambat nyampe ke kita misalnya orang lain tahu sedangkan kita belum gitu”* dan abang Desmon Sagala *“ya kita jadinya melalui spanduk dan baliho itu kan bisa hilang yang tidak bisa didapatkan lagi kapanpun dan harus minta ke pemerintah desa di kantor”*. Maka dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa website berperan untuk menyebarkan informasi secara keseluruhan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah dan pengelolaan pelayanan publik lebih efektif, tetapi tanpa keberadaan website informasi yang didapatkan hanya dalam bentuk fisik yang tidak dapat diakses kembali jika dibutuhkan suatu saat nanti. Jadi kegiatan pelayanan sebelum adanya digital membutuhkan waktu dan tenaga yang maksimal selain itu dapat menyebabkan tindakan jasa calo untuk membantu pelayanan publik yang diinginkan (Mahayoni & Wirantari, 2021).

2. Dampak Keberadaan Website Desa Sebagai Layanan Publik Dan Informasi

Menurut Hartono (2010) dalam buku teori *“Administrasi Digital Dengan Sistem Informasi Desa”* (haris, 1967:13) bahwa E Government merupakan sistem informasi yang memanfaatkan ICT (Information, Communication, and Technology) sebagai alat untuk memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam

melakukan pelayanan dan komunikasi. Menurut Budi Rianto dkk (2012:39) dalam (*Electronic Government*, 2002), bahwa pengembangan E-Government diatur untuk mencapai empat tujuan, yaitu:

1. Membangun jaringan informasi dan pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat diterima oleh masyarakat luas dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
2. Membangun hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memperkuat kemampuan untuk menghadapi perubahan dan persaingan.
3. Memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan pemerintah melalui penyediaan fasilitas dialog publik dan mekanisme komunikasi dengan pemerintah.
4. Menciptakan sistem dan prosedur kerja yang jelas dan efektif yang mempermudah pelayanan.

Website desa adalah bentuk implementasi E-Government ditingkat desa yang tidak hanya berfungsi sebagai media informasi tetapi juga sebagai alat untuk bertransformasi dari desa berbasis manual menjadi desa E-Government dalam menciptakan desa mandiri. Selain itu website adalah salah satu alat ataupun sarana yang dapat mendorong desa menuju desa E-Government untuk menciptakan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Tujuan dari pengembangan website desa adalah untuk memperkenalkan dan mempromosikan pemerintahannya dari segala aspek bidang desa (Kurniawan & Mustafidah, 2016).

Yang terjadi di lapangan diketahui bahwa Desa Ginolat belum memiliki atau belum adanya website, akan tetapi informan memandang positif atas keberadaan website, berdasarkan wawancara dengan informan internal yaitu perangkat desa menunjukkan bahwa website sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Desa, Bapak Mangoloi Sagala menegaskan *“sebenarnya website ini sangat-sangat penting karena ini sangat mendukung kinerja pemerintah desa baik segi informasi sama pemerintah desa dan bagi seluruh masyarakat, karena disitulah masyarakat mengetahui apa program desa dan apa yang perlu kita laksanakan diwilayah pemerintahan desa*

kita. Jadi website ini adalah untuk membantu menyebarkan informasi dan membantu seluruh lapisan masyarakat dalam hal pembangunan baik pembangunan infrastruktur baik pembangunan sumber daya manusia". Sekretaris Desa juga menambahkan *"dapat membantu kita untuk menyimpan berkas-berkas dalam bentuk digital sehingga tidak ada berkas yang hilang dan juga memudahkan kita untuk mencari data"*, yang menunjukkan bahwa website sangat membantu dalam pengelolaan arsip administrasi secara digital agar tidak mudah hilang dan lebih efisien. Kemudian Ibu Helen menyatakan *"website desa itu untuk menyebarkan informasi biar lebih gampang untuk mengakses semua yang ada di desa ini"*, Bendahara Desa menilai website akan mempermudah penyebaran informasi dan mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya, dan BPD menambahkan *"website itu membuat sebagai BPD mengawasi kegiatan dan pembangunan di desa ini biar bisa berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan kabupaten"*, BPD memandang bahwa website dapat menjadi alat pengawasan dan saluran aspirasi masyarakat.

Dari wawancara intenal tersebut dapat menunjukkan bahwa website desa penting sebagai alat yang efektif dan efisien bagi pemerintah untuk melakukan pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat yaitu Ibu Irma menyatakan *"website itu adalah informasi yang dapat dicari menggunakan teknologi dengan cepat dan mudah misalnya menggunakan handphone, tanpa bertanya lagi ke kantor"* Ibu Hotmita *"Menurut saya dengan website bisa lebih gampang untuk mengetahui tentang informasi desa tanpa harus datang ke kantor atau tanya-tanya orang lain"*, Ibu Lisma *"kita bisa tahu informasi tentang desa dari handphone kita gak harus ke kantor lagi gitu"*, kakak Masni *"dapat membantu untuk bisa lihat informasi desa melalui handphone dengan mudah"*, kemudian ditambahkan oleh abang Jospri *"website itu membuat kita tau apa saja tentang desa kita"*, abang Sabam *"website itu teknologi yang dapat digunakan untuk mencari informasi dan tidak perlu lagi ke kantor desa tanya-tanya pemerintah desa"*, abang Desmon *"memudahkan kita untuk mengetahui pembangunan desa kita jadi kita itu gampang untuk melihat apa yang terjadi di desa kita"*, abang Danni *"website itu*

bisa membuat kita lebih terbuka mengenai informasi desa dan memudahkan kita untuk mendapatkan apa yang kita butuhkan “ selain itu ditambahkan oleh Ibu Flora “ya bisa memudahkan kita untuk tahu apa yang terjadi di desa ini”, Ibu Evi “kalo menurut saya biar lebih tahu tentang perkembangan desa kita bagaimana dan ada apa di desa kita ini”, dan Ibu Elida “website itu memudahkan masyarakat seluruhnya untuk mendapatkan informasi tentang desa dengan cepat menggunakan HP tanpa harus pergi ke kantor lagi”. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan keberadaan website akan mempermudah mereka dalam memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor desa.

Hasil seluruh wawancara diatas yaitu intenal dan eksternal menyimpulkan bahwa website desa penting sebagai alat informasi dan pendukung pelayanan yang efektif dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat dan perangkat desa. Selain itu para informan juga memandang keberadaan website desa dari segi lain seperti pernyataan Kepala Desa *“tetapi dengan website desa ini menjadi keterbukaan publik dan semua lapisan masyarakat desa bisa melihat secara langsung melalui website desa”* kemudian ditambahkan *“tetapi dengan website kita sudah bisa nanti menyebarkan keseluruh masyarakat kita walaupun dengan kesibukan dan segala macam ia sudah bisa langsung melihat dari pada alur pembangunan kita”,* yang menunjukkan bahwa Kepala Desa memandang dengan adanya website dapat memudahkan penyebaran informasi kepada masyarakat sehingga walaupun masyarakat memiliki kendala tetapi masih bisa melihat informasi melalui website. kemudian Ibu Irma menambahkan *“Keluhan itu kita sampaikan melalui BPD bisa juga ke kepala dusun yang ujungnya disampaikan lagi ke kepala desa saat ada musyawarah atau rapat desa kalo ada website kan bisa langsung terbuka kepada seluruh perangkat desa”* dimana dengan website keluhan yang disampaikan dapat dilihat langsung oleh seluruh pemerintah desa. Selain itu Ibu Hotmita menyebut *“jadi kalo ada website kan jadi lebih gampang untuk melihat tanggung jawab mereka”*. Hasil wawancara tersebut website juga sebagai alat menyebarkan informasi untuk mendukung prinsip-prinsip E-Government terkait pembangunan pemerintah desa.

Melihat bahwa persepsi seluruh informan memandang positif keberadaan website desa dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mendukung kualitas pelayanan publik dan informasi serta mewujudkan prinsip-prinsip E-Government, maka pemerintah Desa Ginolat memiliki harapan dan rencana untuk merancang website desa seperti pernyataan dari Kepala Desa, Mangoloi Sagala menyebutkan *“karena kita sudah terangkan tadi tujuan dari pada website ini adalah sangat membantu dan itu akan kita buat untuk website desa dan mudah-mudahan didukung oleh pemerintah yang lebih tinggi dari kita untuk mengembangkan website desa”*. Maka pemerintah desa terdapat rencana untuk merancang/mengembangkan website desa dengan harapan mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah.

Website desa dapat menjadi sebagai alat informasi dan pendukung pelayanan dalam meningkatkan prinsip-prinsip E-Government. Meskipun ada upaya dalam pengelolaan informasi, tetapi tanpa adanya website desa menjadi kendala dalam mencapai tujuan menuju desa E-Government. Maka keberadaan website desa akan membantu desa menuju arah digitalisasi dan E-Government sebagaimana disebutkan dalam INPRES No.3 Tahun 2003 dan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014.