



E-government Governance through SID from a Good governance Perspective (Study of Sugihwaras Village Government)

Tata Kelola *E-government* melalui SID Dalam Perspektif *Good governance* (Studi Pemerintah Desa Sugihwaras)

Isnaini Rodiyah*, Lailul Mursyidah, Eni Rustianingsih

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

ABSTRACT

The Village Information Sistem is an effort by the central government to improve the information sistem at the village level. The purpose of this research is to analyze and describe concrete problems related to how the Implementation of *E-goverment* through the Village Information Sistem in the Perspective of *Good governance*. This research uses descriptive qualitative research methods. The descriptive qualitative method was used to collect as much information as possible about the Village Information Sistem. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that in the transparency indicator, there is still a sub menu that is not up to date regarding the use of the realization of funds from the allocated budget and important data related to village development is not available or the page is not found.

Keywords: *Good governance, Village Information Sistem, Administrative Services*

ABSTRAK

Sistem Informasi Desa merupakan upaya pemerintah pusat dalam melakukan pembenahan di tingkat desa yaitu melalui perbaikan pada sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan permasalahan-permasalahan yang konkrit terkait bagaimana Penerapan *E-goverment* Melalui Sistem Informasi Desa Dalam Perspektif *Good governance*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang Sistem Informasi Desa. Metode pengumpulan data termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator transparansi yakni masih terdapat sub menu yang belum *up to date* terkait penggunaan realisasi dana dari anggaran yang dialokasikan serta data penting terkait pembangunan desa tidak tersedia atau halaman tersebut tidak ditemukan.

Kata Kunci: *Tata Kelola yang Baik, Sistem Informasi Desa, Pelayanan Administrasi*

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Noviyanti

Reviewed by:

Rutiana Dwi Wahyunengseh and
Ismi Dwi Astuti Nurhaeni

*Correspondence:

Isnaini Rodiyah
isnainirodiyah@umsida.ac.id

Published: 31 Oktober 2025

Citation:

Rodiyah, I., Mursyidah, L., &
Rustianingsih, E. (2025). *E-
government Governance
through SID from a Good
governance Perspective (Study
of Sugihwaras Village
Government)*.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik). 13:2.
doi: 10.21070/jkmp.v13i2.1959

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sudah membawa perubahan bagi dunia yang menjadi mudah dengan didukung oleh teknologi computer. Terbukti bahwa efektivitas dapat tercapai pada mekanisme kerja yang panjang dan berulang. Komputer berperan penting sebagai penunjang kelancaran aktivitas pekerjaan di dalam sebuah instansi. Selama ini pengaturan data melalui penggunaan Sistem Basis Data (*Database Sistem*) sudah memberikan dukungan bagi kinerja banyak instansi. Informasi adalah hal yang sangat penting untuk sebuah organisasi dalam mengambil suatu keputusan, informasi bisa didapat dari sistem informasi (*Information Sistem*) (Andriani et al., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam aspek-aspek di dalam pemerintahan harus dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi dan penguatan masyarakat melalui akses informasi yang lebih baik, salah satu penggunaan teknologi dalam sektor publik yakni *e-government* (Qushairi et al., 2024). *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi digital guna mentransformasikan aktivitas pemerintah, dengan tujuan peningkatan efektivitas, efisiensi serta pemberian pada organisasi pemerintah supaya organisasinya dapat lebih efektif dan transparan (Andriani et al., 2023). Adanya *e-government* diharapkan dapat membuat pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat, semakin meningkatkan efektivitas internal organisasi pemerintahan dan semakin memudahkan akses masyarakat terkait informasi di pemerintahan (Andriani et al., 2023); Choiriyah et al., 2025). Pemanfaatan teknologi melalui penerapan *e-goverment* telah diatur dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Perkembangan teknologi ini bisa dimanfaatkan untuk mempermudah dan menyederhanakan pelayanan publik dan memudahkan pemerintah dalam meningkatkan atau menciptakan *good governance*. Perkembangan teknologi ini bisa dimanfaatkan untuk mempermudah dan menyederhanakan pelayanan publik dan memudahkan pemerintah dalam meningkatkan atau menciptakan *good governance* (Kusuma, 2024).

Tata kelola pemerintahan khususnya pengembangan sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang disebut dengan *E-government* (Muhajir et al., 2024). *Good governance* atau biasa disebut dengan pemerintahan yang baik adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan suatu pelaksanaan yang dapat di pertanggung jawabkan (Nathania et al., 2024). Pemerintahan yang baik itu hanya bisa dibangun melalui pemerintahan yang bersih dengan aparatur birokrasinya yang terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Haryani, 2022). *Good governance* ialah tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan konsep *good governance* maka diperlukan sinergi anttar tiga aktor utama, yakni pemerintah, privat sector, dan civil society. Ketiga aktor ini mempunyai peran dalam mengelola sumber daya, lingkungan social, ekonomi, dan budaya (Nurhidayat, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah selain fungsi distribusi, regulasi, dan proteksi, dan hendaknya pelayanan publik ditafsirkan dalam arti yang luas (Orlando & Jamiah, 2022).

Untuk mencapai *Good governance*, *United Nations Development Programme* (1997) menyebutkan ada beberapa prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam penyelenggaraan pemerintahan, diantaranya yakni akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, efisiensi dan efektivitas, kesetaraan, tegaknya supremasi hukum, visi strategi, responsif, dan berorientasi pada consensus. *Good governance* ialah konsep memperkenalkan regulasi pembangunan yang kuat dan hati-hati yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari ketidakpuasan dan kelangkaan investasi serta mencegah korupsi baik secara politik maupun administratif (Maranjaya, 2022). Tolak ukur *good governance* mengacu pada ketentuan Pasal 10 Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) meliputi asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Penerapan *e-government* menuju tata kelola yang baik dapat memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat merampingkan operasional, mengotomatiskan tugas-tugas rutin, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih nyaman kepada warga. Ini tidak hanya

meningkatkan pengalaman warga secara keseluruhan tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan fokus pada inisiatif strategis yang mendorong kemajuan masyarakat (Andriyan et al., 2024).

Saat ini desa dianggap mampu berkembang dan berinovasi dalam pengentasan masalah-masalah yang ada di desa, sehingga setiap desa didorong untuk mandiri dan maju agar dapat mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki desa untuk kemajuan pembangunan. Pemerintah sendiri telah memberikan dukungan untuk kemajuan desa tersebut yaitu dengan di berikan nya Dana Desa (DD), dan pemerintah daerah untuk membiayai pembangunannya (Pasal 72 UU Desa), yang bertujuan untuk meningkatkan suatu kualitas hidup masyarakat desa serta penanggulangan kemiskinan. Pemerintahan Desa menyelenggarakan urusan pemerintahan melalui berbagai peraturan perundang- undangan untuk meningkatkan kualitas aparat pemerintah desa dan pelayanan warga dalam berbagai program. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan masyarakat adalah dengan sistem informasi desa tentang profil desa, berita- berita desa dan sebagainya (Fahrudin, 2024). Perkembangan peradaban era teknologi informasi memaksa penyelenggaraan tata pemerintahan desa untuk menggunakan sistem atau aplikasi yang terintegrasi dengan teknologi informasi agar dapat mendukung tata pemerintahan yang baik dan bersih (Diana et al., 2024). Setiap Desa sudah selayaknya mempunyai sistem pelayanan publik pedesaan yang mumpuni berdasarkan arus zaman sehingga tidak tertinggal oleh perkotaan maka diperlukan kecepatan dan ketepatan untuk melayani data-data masyarakatnya, oleh karena itu sebuah sistem informasi diperlukan untuk mempermudah pelayanan publik

Sistem Informasi Desa merupakan upaya Pemerintah pusat dalam melakukan pembenahan di tingkat desa, yaitu melalui perbaikan pada sistem informasi. Dengan diberlakukannya undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, mewajibkan desa untuk berkembang lebih maju yaitu dengan menerapkan sistem informasi desa. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa manfaat dari penerapan sistem informasi desa bagi desa yaitu mempercepat pengelolaan data desa, mempercepat pelayanan, memanfaatkan data desa, dan mewujudkan transparansi pengelolaan pemerintahan desa. Desa berhak mendapat akses informasi melalui sistem informasi desa yang dikembangkan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota. Sistem Informasi Desa (SID) adalah bagian dari sebuah sistem *e-government* yang dimiliki oleh desa, yang mana sistem ini merupakan sebuah sistem yang membantu perangkat desa dalam menyelesaikan permasalahan administrasi desa seperti "administrasi desa, pengelolaan surat menyurat, serta pengelolaan data penduduk desa yang meliputi data penduduk asli dan data penduduk pendatang (Andriani et al., 2023). SID merupakan pengembangan *e-government* di desa, yakni suatu aplikasi yang membantu pemerintahan desa dalam mendokumentasikan data desa. Dalam arti luas, SID merupakan suatu rangkaian/sistem yang bertujuan mengelola sumber daya yang ada di komunitas. SID menggabungkan perangkat keras, lunak dan SDM untuk dapat mencapai tujuan pemerintahan desa yang transparan, akuntabel dan meningkatkan aksesibilitas dan partisipatif (Sulistiyowati et al., 2021).

Dalam penyelenggaraannya pemerintah Desa Sugihwaras telah mengembangkan sistem yang berbasis teknologi yakni Sistem Informasi Desa (SID) sebagai salah satu bentuk penerapan *e-government*. Dengan dukungan sistem informasi desa, pemerintah desa Sugihwaras dapat mengelola basis data desa, menyebarkan informasi- informasi terkait pemerintahan desa, hingga pada tataran pengambilan keputusan oleh pemerintah desa dengan memanfaatkan rujukan pada basis data yang lengkap dan akurat sebagai sistem pendukung pengambilan keputusan (decision support sistem). Pelaksanaan pemerintahan yang baik berbasis *e-government* telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Pemerintah Desa Sugihwaras telah menindaklanjuti Perbup diatas dengan menerapkan Sistem Informasi Desa (SID) yang bisa dikunjungi melalui link www.sugihwaras.desa.id dalam mengakes pelayanan dan informasi secara efektif dan efisien. Website Desa Sugihwaras dikembangkan sebagai Sistem Informasi Desa (SID), sehingga masyarakat sekitar dan pihak luar dapat mengakses informasi secara detail di website tersebut. Sistem

Informasi Desa ini harus mampu meningkatkan kinerja pegawai secara cepat dalam melayani masyarakat, memberikan informasi hanya melalui platform yang secara cepat tersebar kepada masyarakat karena menggunakan digital dan mampu memberikan informasi terkait apapun yang membuat masyarakat mengetahui tanpa harus menanyakan ke kantor desa langsung, serta website Desa Sugihwaras dibuat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Saputri et al., 2024).

Dalam hal ini Pemerintah Desa Sugihwaras telah mengintegrasikan suatu sistem informasi desa yang terintegrasi melalui website desa yang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dan semua pemangku kepentingan desa Sugihwaras. Berikut ini adalah halaman dari website Sistem Informasi Desa Sugihwaras ditunjukkan pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Halaman Depan Sistem Informasi Desa

Sumber : Pemerintah Desa Sugihwaras, 2024

Website Resmi Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat tampilan awal dari website Desa Sugihwaras. Website Sistem Informasi Desa (SID) Desa Sugihwaras digunakan sebagai platform digital yang memiliki berbagai menu dan sub menu didalamnya seperti profil desa, kelembagaan desa, PPID, Layanan informasi, Data keuangan, dan lainnya secara up to date. Melalui website ini Pemerintah Desa Sugihwaras dapat dengan mudah untuk melakukan pengelolaan data dan pelayanan publik di tingkat desa seperti mengelola data kependudukan, menyelenggarakan administrasi secara online, dan menyampaikan informasi pembangunan desa secara transparan. Sistem ini juga dapat digunakan oleh masyarakat dan pemangku kepentingan untuk mengajukan surat-surat, memantau anggaran, menyampaikan pengaduan atau aspirasi terkait pelayanan publik. Dengan ini Sistem Informasi Desa (SID) berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi keuangan, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa yang sejalan dengan prinsip *good governance*. Penerapan Sistem Informasi Desa Sugihwaras yang berintegrasi dengan website merupakan salah satu bentuk upaya dalam pemanfaatan teknologi dan informasi sehingga dapat mendorong Pemerintah Desa Sugihwaras untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Website Sistem Informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Desa Sugihwaras diharapkan dapat menjadi bentuk kemudahan masyarakat dan pemangku kepentingan yang saling terhubung untuk mendapatkan akses informasi maupun sistem serta layanan publik oleh Pemerintah Desa Sugihwaras tanpa harus datang ke kantor desa langsung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya data kunjungan website Sistem Informasi Desa (SID) dalam 4 tahun penggunaan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung Website Sistem Informasi Desa Sugihwaras Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2019	12.387
2.	2020	28.742
3.	2021	76.039
4.	2022	209.335
5.	2023	152.252
Total		478.755

Sumber: Pemerintah Desa Sugihwaras (2024)

Berdasarkan data pengunjung website Sistem Informasi Desa pada Tabel 1 dapat dilihat adanya perkembangan yang signifikan pada tahun 2019-2022. Hal ini disebabkan pada tahun tersebut banyak kegiatan masyarakat beralih ke platform digital termasuk penggunaan website Sistem Informasi Desa (SID) untuk mengakses informasi dan layanan publik. Website Sistem Informasi Desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi ditingkat Desa. Dengan adanya website ini masyarakat desa dapat mengakses berbagai informasi penting seperti program pemerintah, layanan publik, berita desa, perkembangan desa secara terkini dengan mudah dan cepat. Website SID juga memfasilitasi transparansi pemerintah desa dengan memungkinkan masyarakat untuk memantau penggunaan anggaran desa dalam pembangunan lokal. Selain itu, dalam era digital seperti sekarang penggunaan website desa dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi birokrasi, serta mempermudah komunikasi antara pemerintah desa dan warganya. Dengan demikian website SID tidak hanya menjadi sarana informasi tetapi juga alat pemberdayaan masyarakat.

Adapun penelitian sebelumnya sebagai acuan untuk penelitian saat ini. Penelitian sebelumnya berasal dari berbagai penelitian tentang Penerapan *E-government* Melalui Sistem Informasi Desa. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lusiana & Najamudin (2023) yang berjudul Penerapan Prinsip-prinsip *Good governance* Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Desa Bumi Sari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian dalam Fokus dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip *Good governance* pada sistem pemerintahan di Gampong Bumi Sari. Pengumpulan data Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teori yang digunakan menggunakan Prinsip-prinsip *Good governance*. untuk mengetahui apakah aparat Gampong Bumi Sari telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam sistem pemerintahan nya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam tata kelola pemerintahan Gampong Bumi Sari belum optimal, dilihat dari keterlambatan pemerintah dalam pembangunan belum sesuai dengan RKPdes dan belum terlaksana pada waktu yang ditentukan, serta beberapa aparat yang belum mampu dalam menjelaskan kejelasan terkait informasi tertulis yang dibuat.

Kendala lainnya yaitu terbatasnya akses jaringan internet, kurangnya partisipasi masyarakat, tingkat pemahaman sebagian aparat Gampong yang masih kurang. Baik penelitian ini maupun penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini maupun penelitian sebelumnya memiliki fokus teori yang sama, yakni penelitian yang diukur dari prinsip-prinsip *good governance* menurut United Nation

Development Program. Perbedaan penelitian ini dan sebelumnya terletak pada fokus

penelitian, penelitian ini berfokus pada Penerapan Sistem Informasi Desa, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus Tata Kelola Pemerintahan di Desa Bumi Sari.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Zakaria et al (2024) dengan judul Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Jenis penelitian pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami (natural setting) sebagai sumber data langsung. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* menurut United Nation Development Program. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip-prinsip *good governance* Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Toto Utara berhasil mengoptimalkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Proses pelayanan di Kantor Desa Toto Utara dijalankan dengan efektif dan efisien, yang sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan. Namun, perlu diperhatikan bahwa konsistensi jam kerja aparatur belum sepenuhnya sesuai dengan jam operasional kantor, hal ini tercermin dari tanggapan masyarakat. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* menurut United Nation Development Program. Perbedaan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan kualitatif netral setting. Penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki perbedaan pada fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada Penerapan Sistem Informasi Desa, tetapi penelitian terdahulu berfokus pada Pelayanan Administrasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hariono et al (2020) yang berjudul Penerapan Website (open SID) Untuk Menginformasikan Profil dan Potensi Desa Banjarsari, penelitian ini menggunakan jenis metode pengumpulan data secara observasi, wawancara dan study literature. Tujuan penelitian ini untuk melihat keaktifan dan keterampilan aparatur desa dalam pengoperasian website. Hasil penelitian menunjukkan Sistem Informasi Desa memudahkan aparatur desa dan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Namun kendala yang dihadapi adalah kurang tepatnya dalam segi perintah tugas sebagai operator SID dikarenakan perangkat desa yang diberikan kewenangan untuk mengelola SID tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Persamaan pada kedua penelitian ini adalah pada fokus Penerapan SID berbasis website. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode pengembangan sistem sehingga keduanya memiliki perbedaan. Penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus penelitian, penelitian ini menggunakan fokus teori prinsip-prinsip *good governance* menurut United Nation Development Program sedangkan penelitian sebelumnya tidak menyebutkan fokus penelitiannya.

Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) dengan pendekatan Prinsip-Prinsip *Good governance* yang berdasarkan observasi lapangan memiliki beberapa permasalahan mulai dari banyaknya informasi penting masih belum tersaji dan dipublikasikan secara detail dan up to date pada laman SID seperti rincian realisasi anggaran alokasi Dana Desa, Data Aset Desa dan laporan penggunaan dana secara bulanan (triwulan). Masih lambatnya daya tanggap pemerintah Desa atas permohonan dan pengaduan masyarakat yang diajukan melalui SID. Selain itu juga banyak masyarakat desa yang belum memahami keberadaan dan fungsi SID, sehingga partisipasi mereka dalam memberikan masukan atau memanfaatkan fitur SID masih rendah sehingga lebih memilih proses secara manual untuk mengurus administrasi.

Berdasarkan pada permasalahan yang diuraikan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Penerapan *E-government* Melalui Sistem Informasi Desa (SID) dengan menggunakan pendekatan prinsip-prinsip *Good governance* di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Untuk merealisasikan tujuan penelitian tersebut, teori yang digunakan untuk menganalisis kondisi di lapangan adalah teori prinsip-prinsip *Good governance* menurut United Nation Development Program (UNDP 1997) memiliki 9 indikator. Pada penelitian ini hanya menggunakan 4 indikator sesuai dengan permasalahan yang ditemui pada observasi lapangan yakni Transparansi (*Transparency*), Partisipasi (*Participation*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Efisiensi dan Efektifitas

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan mengumpulkan dan mendeskripsikan informasi, data, maupun berbagai permasalahan-permasalahan secara mendalam melalui pengamatan di lapangan serta apa yang disampaikan oleh responden mengenai Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Perspektif *Good governance* di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode purposive sampling (sampel bertujuan) yang dilakukan dengan cara mengambil subjek yang didasarkan pada tujuan tertentu untuk menjangkau informasi dari berbagai macam sumber sebanyak mungkin dan menggali informasi yang menjadi dasar dari penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yakni, Kepala Desa, Sekertaris Desa, dan Operator Desa Sugihwaras.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, hingga dokumentasi, sedangkan pada sumber data sekunder diperoleh dari literatur jurnal, artikel ilmiah, dokumen-dokumen hingga media massa (Nugraha & Choiriyah, 2024). Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan model analisis oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, sampai dengan penarikan kesimpulan (Wiluyo & Choiriyah, 2024). Fokus pada penelitian ini yakni Penerapan *E-government* Melalui Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Perspektif *Good governance* di Desa Sugihwaras. Penelitian ini akan diukur berdasarkan persepektif *Good governance* dengan menggunakan teori prinsip-prinsip *Good governance* menurut United Nation Development Program (UNDP, 1997) memiliki 9 indikator. Tetapi pada penelitian ini hanya menggunakan 4 indikator sesuai dengan permasalahan yang ditemui pada observasi di lapangan yakni Transparansi (*Transparency*), Partisipasi (*Participation*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Penerapan *E-government* Melalui Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Perspektif *Good governance* di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan teori prinsip-prinsip *Good governance* menurut United Nation Development Program (UNDP, 1997) sebagai acuan yang terdiri dari empat variabel yakni Partisipasi (*Participation*), Transparansi (*Transparency*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*).

Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi merupakan pilar dalam pengembangan birokrasi dan pengelolaan pemerintahan yang efektif, memajukan *Good governance*, dan bisa meningkatkan pemberdayaan serta kapasitas masyarakat dengan orientasi pada kepentingan umum. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 13 Tahun 2009, salah satu strategi agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik adalah melalui partisipasi, termasuk penerimaan pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan administrasi, diharapkan aparat mampu mengelola pengaduan dan keluhan sebagai langkah nyata untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Menurut UNDP sebagaimana yang dijelaskan oleh Zakaria et al (2024) partisipasi masyarakat dapat didefinisikan sebagai keterlibatan setiap anggota masyarakat, tanpa memandang jenis kelamin, untuk memiliki hak suara yang sama dalam proses pemilihan umum dan kebebasan untuk menyampaikan pendapat secara konstruktif. Ini juga dapat

diartikan sebagai tingkat aktifitas masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan menjaga sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Menurut Bapak Nur Amiril selaku Kasi Pelayanan, partisipasi masyarakat dalam SID sangat penting untuk kelancaran layanan desa. Perangkat desa berupaya aktif melibatkan warga, khususnya dalam pengajuan layanan dan pengaduan serta pengumpulan data kependudukan. Masyarakat diharapkan memberikan masukan melalui sistem tersebut sebagai bentuk keterlibatan langsung. Namun, pada kenyataannya, partisipasi masyarakat saat edukasi, penyuluhan, ataupun rapat terkait SID masih sangat minim. Akibatnya, masyarakat sering kali harus datang langsung ke kantor desa untuk mengakses layanan secara manual, meskipun layanan itu sebenarnya sudah tersedia di sistem SID.

Hal senada juga disampaikan oleh Mbak Fita selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum. Ia mengatakan bahwa masih banyak warga yang belum memahami cara kerja SID. Oleh karena itu, perangkat desa harus tetap membantu proses pemberkasan secara manual karena sulitnya keterlibatan masyarakat dalam rapat maupun penyuluhan terkait SID. Berikut merupakan data pendukung terkait partisipasi masyarakat dalam bentuk penyuluhan layanan Sistem Informasi Desa dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 2. Penyuluhan Layanan Sistem Informasi Desa
Sumber: Pemerintah Desa Sugihwaras, 2025

Berdasarkan Gambar 2 di atas, terlihat suasana penyuluhan layanan sistem informasi desa yang diadakan di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi. Acara ini dihadiri oleh sejumlah peserta yang terdiri dari perangkat desa, tokoh masyarakat, dan warga. Namun, terlihat bahwa jumlah peserta yang hadir cukup terbatas, menandakan tingkat partisipasi masyarakat yang masih kurang. Hal ini bisa disebabkan oleh kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sistem informasi desa sebagai alat untuk mendukung transparansi, partisipasi, dan efisiensi dalam pelayanan publik di desa. Meskipun begitu, antusiasme peserta yang hadir menunjukkan adanya keinginan untuk belajar dan berkontribusi terhadap pengembangan desa. Perlu adanya upaya lebih lanjut dari pihak penyelenggara untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, seperti sosialisasi yang lebih intensif, pemilihan waktu yang tepat, atau pendekatan yang lebih personal agar pesan dari program ini dapat menjangkau lebih banyak pihak. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam menciptakan sistem informasi desa yang lebih inklusif dan bermanfaat bagi seluruh warga desa. Pada indikator partisipasi dapat disimpulkan bahwa jumlah peserta yang hadir cukup terbatas, menandakan tingkat partisipasi masyarakat yang masih kurang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Lusiana & Najamudin, 2023) dengan judul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Desa Bumi Sari. Hasil penelitian menunjukkan penerapan prinsip partisipasi di Gampong Bumi Sari belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari antusiasme

sebagian masyarakat yang masih kurang dalam membangun Gampong, dimana mereka hanya ingin mengikuti kegiatan tertentu seperti acara maulid, kegiatan kemerdekaan dan kegiatan rutin seperti gotong royong setiap hari jumat. Namun, untuk mengikuti kegiatan seperti penyuluhan, sosialisasi terkait pendidikan, masyarakat masih kurang tertarik dengan kegiatan tersebut dengan alasan mereka sedang sibuk

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya. Indikator tersebut mencakup bagaimana pemerintah dapat bersifat transparan terhadap masyarakat (Rosika & Frinaldi, 2023).

United Nations Development Programme (UNDP) mengartikan transparansi sebagai prinsip yang menuntut agar pemerintahan dibangun dengan memberikan kebebasan arus informasi yang diinginkan oleh mereka yang memerlukannya. Tingkat transparansi dapat diukur dari seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi, seperti terkait kegiatan atau anggaran yang digunakan. Transparansi yaitu sebuah prinsip tentang keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapat akses informasi seluas-luasnya. Informasi bisa diakses oleh semua warga masyarakat dengan memperhatikan pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuat (Zakaria et al., 2024). Maka dari itu Informasi haruslah bersifat update dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Bapak Nur Amiril selaku Kasi Pelayanan menjelaskan bahwa sebagai operator utama SID, ia mengalami kesulitan dalam melakukan update data yang bersifat rinci seperti data aset desa, APBDes, dan data pembangunan. Data-data tersebut memerlukan perhitungan yang cermat dan detail, sehingga membutuhkan perhatian khusus. Di desa ini, hanya beliau yang sangat memahami SID, dengan bantuan terbatas dari Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum. Namun, karena beliau juga memiliki tugas utama dalam pelayanan, pembaruan data pada sistem informasi desa tidak dilakukan secara rutin. Ia mengelola sendiri pengoperasian SID karena keterbatasan sumber daya yang paham teknologi informasi di desa.

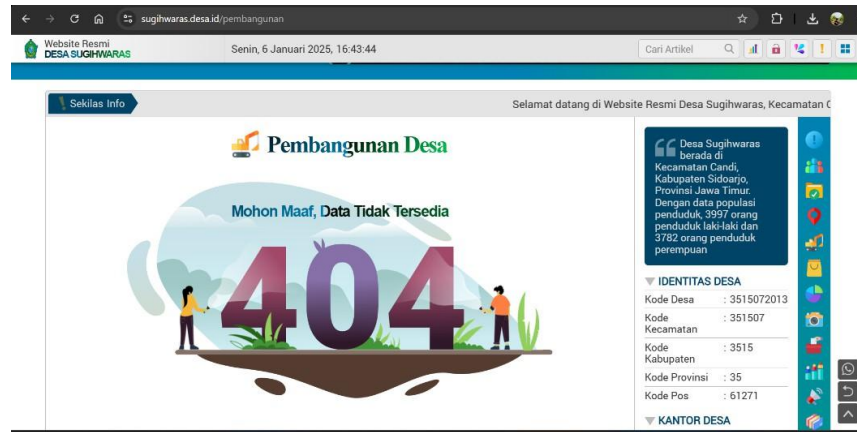
Mbak Fita, selaku Kaur TU dan Umum, menambahkan bahwa pemahaman teknologi di desa sangat minim, sehingga banyak data dalam SID belum diperbarui, baik karena kendala dalam mengoperasikan sistem maupun adanya eror teknis. Operasi SID dipegang oleh sedikit orang yang memahami teknologi, salah satunya beliau yang kadang membantu Pak Amiril, meskipun frekuensinya terbatas karena harus membagi waktu dengan tugas lain seperti mengurus plavon dan e-buddy.

Situasi ini mengindikasikan terbatasnya sumber daya manusia yang menguasai teknologi sebagai penghambat rutinitas pemutakhiran data dalam SID di desa tersebut. Berikut merupakan data pendukung dari hasil wawancara kedua informan mengenai transparansi data yang ada didalam Sistem Informasi Desa dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 3. Tampilan Anggaran dan Realisasi APBDes
Sumber: Website Sistem Informasi Desa Sugihwaras, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan gambar 3 diatas, dapat dilihat bahwa transparansi dalam website sistem informasi desa masih terdapat sub menu yang belum terupdate yakni pada tampilan realisasi pelaksanaan, pendapatan, dan pembelanjaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa. Terbukti dari tampilan Sistem Informasi Desa hingga saat ini, realisasi untuk seluruh komponen APBDes 2024 masih Rp 0,00, yang berarti belum ada up to date penggunaan realisasi dana dari anggaran yang dialokasikan. Transparansi ini menjadi bagian penting dalam pengelolaan keuangan desa guna mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Di samping itu, terdapat beberapa sub menu yang tidak dapat diakses sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. Tampilan Data Pembangunan Desa Yang Tidak Dapat Diakses
Sumber: Website Sistem Informasi Desa Sugihwaras, 2025

Berdasarkan gambar 4 diatas yang ditampilkan, halaman Pembangunan Desa Sugihwaras pada website resmi Desa Sugihwaras tidak memuat informasi yang dimaksud mengenai pembangunan desa. Hal ini ditandai dengan munculnya pesan "404" yang menunjukkan bahwa data terkait pembangunan desa tidak tersedia atau halaman tersebut tidak ditemukan. Website tersebut memberikan pesan "Mohon Maaf, Data Tidak Tersedia". Dapat kedua tabel diatas beserta hasil wawancara dapat disimpulkan pada indikator transparansi yakni masih terdapat sub menu yang belum up to date terkait penggunaan realisasi dana dari anggaran yang dialokasikan serta data penting terkait pembangunan desa tidak tersedia atau halaman tersebut tidak ditemukan. Dengan itu penelitian ini pada indikator transparansi tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saputri et al (2024), dengan judul Implementasi *Good governance* di Pemerintahan Desa Karang Tengah, Kecamatan Ampel Gadung, Kabupaten Pematang, Hasil Penelitian menunjukkan Pemerintah Desa Karang Tengah dengan transparan melakukan pemasangan atau publikasi terkait infografis APBDes yang berisikan data penggunaan Anggaran Pembangunan Desa, serta keterbukaan terkait administrasi dan biaya pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap atau responsiveness yaitu tingkat responsif atau kepedulian pemerintah kepada masyarakat tinggi, responsif pemerintah dapat diukur dari segala kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam menerima segala pelayanan yang disediakan. Pemerintah yang tanggap atau responsive terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat menjadi suatu ukuran bahwa prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) telah diterapkan. Daya tanggap/responsivitas pemerintah dapat ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat dalam memberikan aspirasi (Lusiana & Najamudin, 2023).

Bapak Nur Amiril, selaku Kasi Pelayanan, menyampaikan bahwa pengaduan dari masyarakat selalu ditindaklanjuti. Namun, proses tindak lanjut tersebut sering terhambat oleh kendala teknis seperti sistem yang error atau jaringan internet di desa yang kurang memadai. Selain masalah teknis, beliau juga mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia

menjadi tantangan dalam menanggapi berbagai pengaduan yang masuk melalui SID. Narasumber tersebut mengakui bahwa layanan pengaduan belum sepenuhnya maksimal dan masih perlu evaluasi. Ia juga menyebutkan bahwa masyarakat terkadang mengadukan secara daring, tetapi di lain waktu mereka juga mengadukan secara offline, sehingga proses penanganan menjadi agak lambat dan rumit.

Mbak Fita, sebagai Kaur TU dan Umum, menambahkan bahwa pengaduan dari masyarakat memang cukup dinamis dan sulit diprediksi. Ia mengungkapkan bahwa sering kali mereka memeriksa SID dan menemukan banyak pengaduan masuk, tetapi penanganannya tidak selalu bisa dilakukan dengan cepat. Hal ini disebabkan karena mereka juga harus membagi waktu dan menangani tugas-tugas lain di tempat masing-masing, sehingga proses penanganan pengaduan terkadang menjadi terlambat. Berikut merupakan data pendukung dari hasil wawancara kedua informan mengenai respon pengaduan masyarakat pada sistem informasi desa sugihwaras dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2. Respon Pengaduan Masyarakat Pada Sistem Informasi Desa Sugihwaras Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Pengaduan Masuk	Belum Ditindaklanjuti	Sudah Ditindaklanjuti	Tingkat Penyelesaian Pengaduan (%)
2021	60	20	40	66,67
2022	78	35	43	55,13
2023	85	50	35	41,18

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dilihat tentang jumlah pengaduan yang masuk pada sistem informasi desa dari masyarakat desa. Pada tahun 2021, jumlah total pengaduan masyarakat yang masuk adalah 60 pengaduan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 20 pengaduan belum ditindaklanjuti, sementara 40 pengaduan telah ditindaklanjuti. Dengan demikian, tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 66,67 persen, menunjukkan sebagian besar pengaduan berhasil ditangani. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah pengaduan menjadi 78 pengaduan. Dari total ini, 35 pengaduan belum ditindaklanjuti, sedangkan 43 pengaduan telah ditindaklanjuti. Tingkat penyelesaian pengaduan menurun menjadi 55,13 persen, yang mengindikasikan adanya penurunan efisiensi dalam menindaklanjuti pengaduan dibandingkan tahun sebelumnya.

Pada tahun 2023, jumlah pengaduan masyarakat meningkat lagi menjadi 85 pengaduan. Namun, jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti naik signifikan menjadi 50 pengaduan, sementara hanya 35 pengaduan yang berhasil ditindaklanjuti. Tingkat penyelesaian pengaduan menurun lebih jauh menjadi 41,18 persen, menunjukkan adanya kendala yang lebih besar dalam penanganan pengaduan dibandingkan tahun sebelumnya. Disini dapat disimpulkan bahwa ketidakkonsistenan dalam memberikan respon pengaduan masyarakat terkait Sistem Informasi Desa Sugihwaras. Penelitian pada indikator Daya Tanggap ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Abdurrosyid & Eldo (2024) dengan judul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo. Hasil penelitian menunjukkan pegawai kurang cepat dalam merespon permintaan atau pertanyaan dari masyarakat. Terkadang, mereka juga datang terlambat, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hal ini dapat menyebabkan ketidak nyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan segera.

Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*).

Efektivitas dan efisiensi berarti bahwa setiap proses organisasi dan kegiatan diatur untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Efektivitas menilai kesuksesan dalam mencapai hasil yang diinginkan atau tujuan yang telah ditetapkan. Efisien

mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang

tersedia secara optimal, dengan menghindari pemborosan sumber daya seperti waktu, uang, atau tenaga kerja. Efektivitas dan efisiensi di kantor desa adalah dua aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Terselenggaranya kegiatan *good governance* dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.

Efisiensi berhubungan erat dengan konsep produktivitas. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara output yang dihasilkan terhadap input yang digunakan dengan menggunakan perbandingan antara output yang dihasilkan terhadap input yang digunakan (*cost of output*). efektivitas adalah suatu ukuran perusahaan yang menyatakan seberapa target yakni kuantitas, kualitas dan waktu telah tercapai secara jauh, dimana makin besar presentase target yang dicapai maka makin tinggi efektivitasnya (Abdurrosyid & Eldo, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Amiril selaku Kasi Pelayanan menyatakan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi di desa. Dikatakannya, sebelumnya proses pembuatan surat membutuhkan waktu sekitar 30 menit, namun dengan adanya SID, waktu tersebut berkurang menjadi rata-rata 10 menit. Hal ini membuat warga merasa lebih nyaman karena mereka tidak perlu menunggu lama, dan yang lebih penting, semua layanan yang diberikan melalui sistem ini gratis tanpa biaya tambahan. Menurut beliau, keberadaan SID sangat membantu baik perangkat desa maupun warga, terutama bagi masyarakat dengan penghasilan rendah, karena terbebas dari biaya layanan yang biasanya memberatkan.

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh Mbak Fita, selaku Kaur TU dan Umum, yang menyebutkan bahwa sistem ini cukup efisien dan efektif. Ia menjelaskan bahwa layanan yang diberikan melalui SID mampu menyelesaikan permohonan warga dengan cepat tanpa biaya tambahan. Selain itu, sistem juga mempermudah mereka dalam mencari data masyarakat karena tidak perlu lagi melakukan pencarian secara manual yang memakan waktu dan tenaga. Meski demikian, Mbak Fita menambahkan bahwa peningkatan tingkat pemanfaatan SID oleh warga perlu terus didorong, mengingat masih banyak warga yang belum terbiasa menggunakan sistem ini dan mereka harus tetap memastikan semua permohonan warga dapat terselesaikan dengan baik. Dari pernyataan kedua informan kami menyajikan data tentang tingkat Keefisienan dan Keefektivitasan Sistem Informasi Desa Sugihwaras yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Tabel Tingkat Keefisienan dan Keefektivitasan Sistem Informasi Desa Sugihwaras Tahun 2024

Indikator	Hasil	Target	Keterangan
Waktu Penyelesaian Layanan	10 Menit	< 15 Menit	Tercapai
Jumlah Permohonan Yang Diselesaikan	88,35 persen	> 90 persen	Perlu Peningkatan
Biaya Per layanan	0	0 persen	Tercapai
Waktu Maintainance	4 Jam/Bulan	< 5 Jam/Bulan	Tercapai
Jumlah Pengaduan	2,23 persen	< 5 persen	Tercapai
Tingkat Pemanfaatan Sistem	70 persen	> 75 persen	Perlu Disosialisasikan Lagi.

Sumber: Hasil olah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa Sistem Informasi Desa Sugihwaras pada tahun 2024 menunjukkan kinerja yang baik dengan rata-rata waktu penyelesaian layanan hanya 10 menit, lebih cepat dari target yang ditetapkan (< 15 menit), dan tanpa biaya tambahan bagi warga. Sistem ini juga stabil dengan waktu maintenance hanya 4 jam per bulan, serta pengaduan warga sangat rendah, yaitu 2,23 persen dari total layanan, yang menunjukkan kepuasan masyarakat cukup tinggi. Namun, ada dua aspek yang perlu diperbaiki yakni jumlah permohonan yang diselesaikan (88,35 persen) masih di bawah target

(> 90 persen) dan tingkat pemanfaatan sistem oleh masyarakat (70 persen) juga belum mencapai target (> 75 persen). Untuk itu, diperlukan upaya peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan permohonan serta sosialisasi lebih intensif agar masyarakat lebih banyak memanfaatkan sistem yang telah terbukti efektif dan efisien dalam mendukung pelayanan administrasi desa. Dari pada indikator ini hasil dapat disimpulkan bahwa terbukti efektif dan efisien pada penyelesaian layanan, tanpa biaya tambahan, waktu maintenance, serta pengaduan warga sangat rendah, yang menunjukkan kepuasan masyarakat cukup tinggi. Namun dua aspek yang perlu diperbaiki yakni permohonan yang diselesaikan dan tingkat pemanfaatan sistem oleh masyarakat. Penelitian pada indikator Efisiensi dan efektivitas ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria et al (2024) dengan judul Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Toto Utara berhasil mengoptimalkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Proses pelayanan di Kantor Desa Toto Utara dijalankan dengan efektif dan efisien, yang sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan. Namun, perlu diperhatikan bahwa konsistensi jam kerja aparatur belum sepenuhnya sesuai dengan jam operasional kantor, hal ini tercermin dari tanggapan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan SID di Desa Sugihwaras menunjukkan adanya upaya perangkat desa untuk melibatkan warga, terutama dalam pengajuan pengaduan dan pengumpulan data. Namun, partisipasi masyarakat masih terbatas, terlihat dari rendahnya kehadiran dalam penyuluhan dan rapat terkait SID. Hal ini mengindikasikan kesadaran dan pemahaman masyarakat yang masih kurang terhadap pentingnya penggunaan sistem digital ini. Kurangnya partisipasi berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan SID sebagai media interaksi pemerintah dan warga, serta sebagai instrumen pemberdayaan masyarakat yang merupakan salah satu pilar *Good governance*. Untuk meningkatkan partisipasi perlu dilakukan pendekatan sosial yang lebih intensif dan edukasi yang berkelanjutan. Penelitian ini menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan SID di Desa Sugihwaras masih terbatas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lusiana dan Najamudin (2023) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip partisipasi dalam tata kelola pemerintahan di Desa Bumi Sari belum optimal. Keterbatasan partisipasi ini dikaitkan dengan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap sistem digital desa. Selain itu, studi Hariono et al. (2020) pada penerapan website Opensid juga menyoroti bahwa keberhasilan SID sangat bergantung pada keaktifan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem serta kesadaran masyarakat dalam memanfaatkannya. Penelitian Qushairi et al. (2024) menambahkan bahwa sosialisasi intensif dan pembekalan literasi digital kepada masyarakat menjadi kunci peningkatan partisipasi aktif yang efektif dalam implementasi SID. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan sosial dan edukasi berkelanjutan yang dapat menumbuhkan budaya digital dan partisipasi warga

Transparansi melalui SID di Desa Sugihwaras masih menghadapi kendala signifikan, terutama dalam pembaruan data anggaran dan realisasi penggunaan dana desa yang belum rutin atau bahkan tidak tersedia (misalnya halaman pembangunan desa yang memunculkan pesan error "404"). Hal ini menunjukkan keterbatasan kapasitas dan sumber daya manusia yang mengelola SID serta minimnya pemahaman teknologi di tingkat desa. Transparansi yang tidak maksimal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan menghambat prinsip *Good governance* yang menuntut keterbukaan informasi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparat desa dan pemeliharaan sistem informasi sangat diperlukan agar keterbukaan data dapat dijamin dan informasi dapat diakses secara akurat dan tepat waktu. Kendala transparansi dalam pembaruan data anggaran dan pembangunan yang belum maksimal di Desa Sugihwaras sesuai dengan temuan Fitri (2019) yang menyebutkan bahwa pengelolaan SID dengan minimnya kemampuan teknis operator desa berdampak pada keterbatasan transparansi informasi yang disediakan kepada publik.

Hal ini berbanding terbalik dengan studi Saputri et al. (2024) yang melaporkan bahwa desa-desa dengan pengelolaan SID yang baik mampu menghadirkan keterbukaan informasi anggaran secara real time, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana desa. Penelitian Digitaldesa.id (2024) menyorot bahwa ketersediaan data yang selalu up to date dan mudah diakses menjadi pilar keterbukaan dan akuntabilitas dalam SID yang mendukung prinsip *Good governance*. Untuk itu, pelatihan peningkatan kapasitas SDM desa dalam teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting.

Tingkat respons pemerintah desa dalam menindaklanjuti pengaduan lewat SID menurun dari 66,67% (2021) menjadi 41,18% (2023) karena gangguan sistem, keterbatasan SDM, dan duplikasi pelaporan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan proses, peningkatan kualitas jaringan, dan pelatihan pengelola SID agar respons lebih cepat dan sesuai prinsip *Good governance*. Penelitian Abdurrosyid et al. (2024) juga menyebut lambatnya respon pegawai desa menurunkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Desa lain mengalami masalah serupa akibat infrastruktur teknologi dan SDM yang kurang memadai.

SID di Desa Sugihwaras terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi dengan waktu penyelesaian rata-rata layanan hanya 10 menit, lebih cepat dari target kurang dari 15 menit, serta tanpa biaya tambahan bagi pengguna. Waktu pemeliharaan sistem juga relatif rendah (4 jam/bulan), dan tingkat pengaduan sangat kecil (2,23 persen), menunjukkan sistem berjalan stabil dan memberikan kepuasan tinggi bagi masyarakat. Namun masih ada ruang perbaikan pada persentase permohonan yang selesai (88,35 persen) dan tingkat pemanfaatan SID oleh masyarakat (70 persen) yang belum mencapai target (> 90 persen dan > 75 persen). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah efektif dan efisien, perlu didorong lagi sosialisasi dan peningkatan kapasitas warga agar pemanfaatan SID dapat optimal. SID di Desa Sugihwaras berhasil meningkatkan efisiensi administrasi dengan waktu penyelesaian layanan lebih cepat dan biaya yang nihil, menunjukkan efektivitas sistem informasi. Penelitian Zakaria et al. (2024) mendukung temuan ini dengan laporan bahwa penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang optimal pada pelayanan administrasi desa membawa pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Studi Sulistyowati et al. (2021) juga menekankan bahwa pemanfaatan SID dalam pelayanan desa mampu menekan birokrasi, mempercepat pengelolaan data, serta meningkatkan kepuasan warga. Namun, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan pemanfaatan sistem dan penyelesaian permohonan agar sesuai target, sehingga perlu sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan untuk mengoptimalkan fungsi SID.

Dalam penerapan *e-government* melalui SID di Desa Sugihwaras sudah menunjukkan beberapa kemajuan positif sesuai prinsip *Good governance*, terutama dalam hal efisiensi dan pelayanan yang responsif. Namun, masih terdapat tantangan signifikan dalam aspek partisipasi masyarakat, transparansi data, dan konsistensi respon pengaduan yang perlu diperbaiki melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem teknologi informasi, dan pendekatan sosial yang lebih inklusif. Upaya peningkatan partisipasi dan transparansi dapat memperkuat kepercayaan dan pemberdayaan masyarakat, sementara perbaikan responsivitas dan pemanfaatan sistem dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik desa secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa jumlah peserta yang hadir cukup terbatas, menandakan tingkat partisipasi masyarakat yang masih kurang. Kedua, pada indikator Transparansi (*Transparency*) yakni masih terdapat sub menu yang belum *up to date* terkait penggunaan realisasi dana dari anggaran yang dialokasikan serta data penting terkait pembangunan desa tidak tersedia atau halaman tersebut tidak ditemukan. Ketiga, pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat disimpulkan bahwa ketidakkonsistenan dalam memberikan respon pengaduan masyarakat terkait Sistem Informasi Desa Sugihwaras. Keempat pada indikator Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*) dapat disimpulkan bahwa terbukti efektif dan efisien pada penyelesaian layanan, tanpa biaya tambahan, waktu maintenance, serta pengaduan warga sangat rendah, yang menunjukkan kepuasan masyarakat cukup tinggi.

REFERENCES

- Abdurrosyid, M., & Eldo, D. H. A. P. (2024). Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 4(1), 17–28. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v4i1.3212>
- Andriani, Y., Suwitri, S., & Yuniningsih, T. (2023). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(2), 129–147. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i2.11255>
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.61142/samakta.v1i2.127>
- Choiriyah, I. U., Rodiyah, I., Bahlamar, A. R. U., & Rustianingsih, E. (2025). E-Government Development Strategy in Tambak Kalisogo and Pangreh Villages Towards Optimizing Document Administration. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 13(1), 40–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jkmp.v13i1.1819>
- Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 181–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.3032>
- Fahrudin, M. K. N. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pemanfaatan Website Go Digital Desa (Gides) Desa Keramat Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan. *IPDN*, 11, 1–14.
- Hariono, T., Putra, M. C., & Chabibullah, M. W. (2020). Penerapan Website Opensid untuk Menginformasikan Profil dan Potensi Desa Banjarsari. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 5–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.32764/abdimasif.v1i1.1045>
- Haryani, R. (2022). Eksistensi Kebijakan Daerah yang Demokratis Dalam Sistem Pemerintahan Bersih Bebas dari KKN. *Justice Voice*, 1(1), 23–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.37893/jv.v1i1.38>
- Kusuma, F. kasmita. (2024). Birokrasi Pemerintahan: Penyederhanaan dan Tantangannya dalam Menciptakan Good Governance. *Media Bina Ilmiah*, 18(9), 2359–2366. <https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v18i9.770>
- Lusiana, N., & Najamudin. (2023). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Desa Bumi Sari. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 304–316. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5040>
- Maranjaya, A. K. (2022). Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(11), 929–941. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i11.474>
- Muhajir, R., Abdurrahman, & Hidayatullah. (2024). Analisis Pelaksanaan Elektronik Government Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Journal Law and Government*, 2(2), 90–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jlag.v2i2.24447>
- Nathania, E., Jessica, Widjastuti, A., & Tedjokusumo, D. D. (2024). Peran Pemerintah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat: Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance yang Konsisten dan Terencana. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(8), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.56370/jhlg.v5i8.533>
- Nugraha, F. M., & Choiriyah, I. U. (2024). Implementasi Program Posyandu Lanjut Usia (Lansia) Di Desa KedungBanteng Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(1), 28–44. <https://doi.org/10.31764/jiap.v12i1.20225>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40–52.
- Orlando, J., & Jamiah. (2022). Implementasi Good Governance (Studi: Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 21(2), 117–132. <https://doi.org/https://doi.org/10.31293/pd.v21i2.6437>
- Qushairi, A., Syafriyani, I., & Tini, D. L. R. (2024). Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Desa Gapura Tengah Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep). *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 302–314. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v6i4.2511>
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(9). <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Saputri, I. D., Widodo, S., & Suprijanto, A. (2024). Implementasi Good Governance di Pemerintahan Desa Karangtengah Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pematang. *Civis Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 13(1), 24–37. <https://doi.org/10.26877/civis.v13i1.16936>
- Sulistiyowati, F., Tyas, H. S., Dibyorini, M. . C. R., & Puspitosari, C. (2021). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) untuk Mewujudkan Smart Village di Kalurahan Panggungharjo DIY (Utilization of Sistem Informasi Desa (SID) to Realize Smart Village in Kalurahan Panggungharjo, Sewon, Bantul, DI Yogyakarta). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 23(2), 213–226. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.2.2021.213-226>
- Wiluyo, D. P., & Choiriyah, I. U. (2024). Peran Kelompok Sadar Wisata dalam Pengembangan Wisata Coban Goa Jalmo di Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 254–268. <https://doi.org/https://doi.org/10.33506/jn.v10i1.3471>
- Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7), 41–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10648809>

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2025 Isnaini Rodiyah, Lailul Mursyidah, Eni Rustianingsih. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.