

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, dengan judul "*Village Government Readiness Toward the Adoption of E-government*" yang ditulis oleh (Mayasari et al., 2023). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Pemerintah desa secara umum berada pada tingkat *Ready* (3) dari skala 4 dalam kesiapan untuk mengimplementasikan *good village governance* melalui teknologi informasi. Pandemi COVID-19 telah mendorong Pemerintah desa untuk bertransformasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Infrastruktur yang ada mengadopsi dan menerapkan teknologi secara menyeluruh dalam setiap layanan publik. *Domain Strategy* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kesiapan Pemerintah desa dalam mengimplementasikan *e-government*.

Penelitian kedua, dengan judul "*The Readiness of Disadvantaged Regions in Implementing E-government in Indonesia: Case Study in East Seram Regency*" yang ditulis oleh (Arey et al., 2020). Hasil dari penelitian ini adalah Pemerintah Daerah Seram Bagian Timur (SBT) dinyatakan "Belum Siap" untuk mengimplementasikan sistem *E-government*. Hal ini terutama disebabkan oleh ketidaksiapan sumber daya manusia, baik pegawai negeri sipil maupun pengguna di wilayah SBT. Selain itu, kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang jauh dari ideal turut menjadi kendala dalam keberhasilan implementasi *E-government* di daerah ini. Sebagai wilayah tertinggal, SBT lebih memprioritaskan pembangunan infrastruktur fisik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dibandingkan dengan mengalokasikan anggaran yang besar untuk teknologi informasi. Penelitian ini membuktikan bahwa Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tidak otomatis diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, khususnya di daerah tertinggal dan terpencil seperti Kabupaten SBT. Oleh karena itu, implementasi sistem ini disarankan dilakukan secara bertahap dan menjadi prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah.

Penelitian ketiga, dengan judul “*E-government Implementation To Support Digital Village In Indonesia: Evidence From Cianjur Village, Bogor Regency*” yang ditulis oleh (Ummah et al., 2022). Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi *e-government* di Desa Cianjur belum efektif, terutama karena faktor-faktor seperti minimnya pengetahuan warga tentang penggunaan website, kurangnya orientasi pengembangan *e-government* yang mengarah pada pemanfaatan ekonomi digital, serta rendahnya akses terhadap alat digital di desa tersebut. Desa Cianjur yang terletak di dataran tinggi dan terisolasi menghadapi kesulitan dalam mengakses teknologi, sehingga menghambat penerapan *e-government* yang efektif. Oleh karena itu, implementasi *e-government* di desa terpencil seperti ini perlu disesuaikan dengan prioritas dan kebutuhan utama masyarakat, serta dilakukan dengan pendekatan yang hati-hati dan tidak terburu-buru. Pendidikan dan penguatan literasi digital sangat penting agar proses digitalisasi dapat dipahami dengan baik oleh warga desa, serta memerlukan pendampingan dan pengawasan yang kuat dari pemerintah daerah agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian keempat, dengan judul “Urgensi Penerapan *E-government* dalam Pelayanan Publik” yang ditulis oleh (Heriyanto, 2022). Hasil dari penelitian ini adalah Tuntutan perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat serta kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas mengharuskan penerapan dan pengembangan *e-government* (e-gov) di Indonesia dilakukan secara optimal. Dalam menghadapi dinamika ini, pemerintah perlu melakukan akselerasi transformasi digital sebagai langkah strategis untuk mengoptimalkan layanan publik. Proses ini tidak hanya memerlukan penguatan infrastruktur telekomunikasi yang andal, tetapi juga pembenahan tata kelola layanan, serta pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dalam mendukung implementasi e-gov. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam membangun komitmen bersama untuk menerapkan pemerintahan digital yang efektif dan efisien. Kerjasama ini diharapkan mampu menciptakan sinergi dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh teknologi digital

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta mempercepat proses administrasi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi e-gov di Indonesia dapat berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat di era digital yang semakin kompleks.

Penelitian kelima, dengan judul “Kajian Pelaksanaan *E-government* Pada Pemerintahan Desa Citallem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat” yang ditulis oleh (Agus Diana et al., 2024). Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan *E-government* di Desa Citallem belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia yang belum mampu mengikuti kemajuan teknologi informasi, sehingga pelayanan publik belum maksimal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government*, pimpinan desa perlu mengambil langkah strategis, seperti: 1) berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten untuk mendapatkan pendampingan teknis; 2) memberikan pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan kepada aparatur desa; dan 3) memotivasi seluruh pihak pemerintahan desa untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik. Langkah-langkah ini diharapkan mampu mendukung pengembangan *e-government* yang lebih efektif, sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, hal ini juga akan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat desa.

Penelitian keenam, dengan judul “Analisis Penerapan *E-government* Pada Aplikasi System Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo” yang ditulis oleh (Muhammad Syahronny, Achluddin Ibnu Rochim, 2024). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa meskipun aplikasi SIPRAJA telah membantu meningkatkan kualitas layanan publik, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi. Salah satu kendala utama adalah terbatasnya jumlah petugas yang tersedia, sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diimplementasikan, faktor sumber daya manusia tetap menjadi elemen penting dalam keberhasilan pengoperasian aplikasi ini.

Penggunaan SIPRAJA diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efisien dengan tetap memperhatikan aspek sosial, ekonomi, serta prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai manfaat yang optimal dari aplikasi ini, diperlukan sejumlah langkah perbaikan yang berkelanjutan. Pertama, diperlukan peningkatan dalam sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, sehingga lebih banyak orang memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Sosialisasi ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Kedua, pemerintah perlu melakukan penambahan sumber daya, baik berupa tenaga kerja yang kompeten maupun fasilitas pendukung lainnya. Penambahan ini bertujuan untuk memastikan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi aplikasi SIPRAJA. Melibatkan masyarakat tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penelitian ketujuh, dengan judul “*Application Of E-government In Publik Service In Biawao Village, Gorontalo City*” yang ditulis oleh (Suprpto & Lolo, 2022). Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi *e-government* dalam layanan publik di Desa Biawao, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo menunjukkan hasil yang optimal pada tiga indikator, yaitu manfaat, efisiensi, dan transparansi. Namun, indikator partisipasi masih belum berjalan secara optimal. Untuk meningkatkan implementasi *e-government*, disarankan agar Pemerintah Desa meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan masyarakat serta membahas lebih lanjut mengenai pelaksanaan sistem layanan publik berbasis online. Selain itu, perlu disiapkan infrastruktur yang mendukung layanan tersebut, pengadaan staf ahli di bidang teknologi informasi, dan peningkatan kegiatan sosialisasi untuk melibatkan seluruh masyarakat dalam layanan publik berbasis online.

Penelitian kedelapan, dengan judul “*Implementaton Of E-government Information System Application For Village Service*” yang ditulis oleh (Siddik et al., 2021). Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi yang dirancang oleh para

peneliti ditujukan untuk mendukung aktivitas di Kantor Wilayah Kepala Desa Lubuk Palas. Aplikasi ini dirancang sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan desa, sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat Desa Lubuk Palas dapat dengan mudah mengetahui setiap aktivitas yang berlangsung di desa mereka hanya dengan mengunjungi situs web resmi Desa Lubuk Palas. Situs web ini menyediakan berbagai informasi penting seperti berita terkini, kegiatan desa, pengumuman, dan layanan administrasi yang dapat diakses kapan saja. Dengan fitur ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan informasi dasar, sehingga lebih praktis dan hemat waktu. Selain itu, aparat Desa Lubuk Palas juga didorong untuk terus memperbarui berita, pengumuman, dan dokumen manajemen file melalui aplikasi tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dokumen penting, seperti surat-surat administrasi dan data publik lainnya. Inisiatif ini juga mempermudah aparat desa dalam mengelola file dan arsip, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi kerja mereka. Penerapan sistem ini diharapkan tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mendukung terciptanya pemerintahan desa yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Langkah ini menjadi tonggak penting dalam transformasi digital di tingkat desa, yang juga selaras dengan visi pemerintah untuk memajukan *E-government* di seluruh wilayah Indonesia.

Penelitian kesembilan, dengan judul "*Toward Equal Access To Publik Services Through Enhanced E-government In Semarang City*" yang ditulis oleh (Zulmasyhur & Sugiyanto, 2024). Hasil dari penelitian ini adalah Inisiatif *e-government* memiliki potensi untuk meningkatkan kesetaraan akses terhadap layanan 16bahasa, namun efektivitasnya dipengaruhi oleh beberapa 16bahasa penting. Infrastruktur digital yang memadai, termasuk konektivitas internet, literasi digital, dan akses perangkat keras, merupakan prasyarat utama untuk memanfaatkan layanan e-pemerintahan. Meskipun infrastruktur digital di Kota Semarang sedang berkembang, masih terdapat kesenjangan di beberapa area,

seperti di daerah pedesaan, yang menghambat akses ke layanan *e-government*. Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital menjadi hambatan lainnya, terutama bagi individu dengan pengetahuan teknologi terbatas. Faktor budaya juga memainkan peran penting dalam adopsi dan efektivitas *e-government*, dengan perbedaan dalam adopsi teknologi antar generasi dan preferensi 17 bahasa yang mempengaruhi pemahaman dan komunikasi dalam layanan online. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas *e-government*, perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki infrastruktur digital, meningkatkan literasi digital, dan mempertimbangkan keberagaman budaya serta 17 bahasa dalam desain layanan. Hal ini akan membantu mengurangi kesenjangan dan memastikan bahwa manfaat *e-government* dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang lebih memilih layanan offline atau memiliki keterbatasan dalam adopsi teknologi.

Penelitian kesepuluh, dengan judul "*Village Office Development Model For E-government Based Village Apparatus Performance*" yang ditulis oleh (Dilham et al., 2020). Hasil dari penelitian ini adalah Standar layanan, kualitas layanan, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pejabat desa. Ketiga faktor ini saling berkaitan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung efektivitas dan efisiensi tugas-tugas pemerintahan desa. Temuan ini memberikan wawasan bahwa upaya peningkatan kinerja pejabat desa dapat difasilitasi melalui pengelolaan sumber daya yang ada secara lebih optimal, termasuk dengan mengadopsi teknologi modern. Implementasi komputersisasi atau *e-government* di lingkungan pemerintah desa terbukti menjadi salah satu solusi yang efektif. Penerapan *e-government* tidak hanya membantu meningkatkan kinerja para pejabat desa dengan mempercepat proses administrasi dan pengambilan keputusan, tetapi juga berperan sebagai mediator dalam hubungan antara standar layanan, fasilitas, dan infrastruktur dengan kinerja perangkat desa. Dengan *e-government*, pemanfaatan standar layanan yang telah ditetapkan dapat lebih maksimal, sementara fasilitas dan infrastruktur yang ada dapat dikelola dengan lebih efisien. Selain itu, *e-government* memberikan dampak positif pada berbagai aspek tata kelola pemerintahan desa.

Yang membedakan penelitian sekarang dengan beberapa penelitian terdahulu lainnya adalah lokasi penelitian yakni yang berada di Desa Sumberejo Kota Batu. Belum pernah ada yang melakukan penelitian analisis kesiapan pemerintah desa dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik yang beralokasi di Kantor Desa Sumberejo.

## **2.2. Kajian Teori**

### **2.2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah seluruh rangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga negara, atau pihak lain yang diberi wewenang untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap orang (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Layanan publik biasanya mencakup layanan seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan layanan administratif seperti perizinan dan pembayaran. Definisi ini juga mencakup segala jenis pelayanan yang dimaksudkan untuk mempermudah kehidupan masyarakat dan memastikan terpenuhinya hak-hak dasar yang diatur dalam konstitusi atau peraturan perundang-undangan, pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh pemerintah daerah, serta lembaga swasta atau non-pemerintah yang bekerja sama dengan pemerintah untuk menyediakan layanan tertentu kepada masyarakat (Morton-Chang et al., 2021). Pelayanan publik berfungsi sebagai pengukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan pengukuran kinerjanya melalui birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam elemen pemerintahan menganggap pelayanan publik sebagai penggerak utama. Perbaikan kinerja pelayanan publik adalah sesuatu yang diinginkan oleh pejabat publik, organisasi masyarakat sipil dan dunia usaha (Duadji et al., 2022).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik yang diberikan oleh

birokrasi pemerintah menghadapi banyak masalah seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu, dan biaya yang membuat masyarakat sulit mendapatkan pelayanan secara wajar (Loka et al., 2022). Akibatnya, masyarakat menjadi tidak percaya pada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi dan mencari cara lain untuk mendapatkan pelayanan. Ciri utama pelayanan publik yang baik:

1. Keterbukaan: informasi tentang pelayanan harus mudah di akses oleh masyarakat melalui platform digital, elektronik, atau media cetak.
2. Aksesibilitas: semua warga negara harus memiliki akses yang sama terhadap layanan ini tanpa adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, ras, status sosial, atau faktor lainnya. Hal ini bertujuan supaya semua lapisan masyarakat mendapatkan hak yang sama.
3. Keadilan dan kesetaraan: pelayanan publik harus diberikan secara adil dan merata, tanpa memihak kelompok tertentu. Semua warga negara berhak atas layanan yang setara, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
4. Transparansi: pelayanan publik harus diberikan dengan cara yang terbuka dan jelas, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur, biaya, dan waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses layanan.
5. Akuntabilitas: penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab atas Tindakan dan keputusan yang mereka ambil dalam proses memberikan pelayanan. Ini berarti adanya mekanisme pengawasan yang efektif agar setiap keluhan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik harus selalu berfokus pada kepuasan masyarakat dengan memberikan layanan berkualitas, efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik harus terus mengembangkan inovasi seperti mempermudah akses masyarakat ke teknologi digital dan informasi (Chen et al., 2021). Penerapan *e-government* merupakan sebuah contoh nyata dari inovasi ini. Hal ini memungkinkan individu mengurus pelayanan publik secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan tersebut. Beberapa contoh konkret dari pelayanan publik antara lain Kesehatan, Pendidikan, keamanan, transportasi, dan administrasi. Secara keseluruhan, tanggung jawab negara untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh

warganya terdiri dari pelayanan publik. Pelayanan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada orang-orang, tetapi juga memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi, menjaga stabilitas sosial, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Mayasari et al., 2023). Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Rahmaini, 2021). Guna mencapai tujuan tersebut maka pemerintah harus menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memuaskan dan dapat sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan umum. Dalam mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memiliki sendi-sendi seperti:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
  - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi pelayanan publik harus berfokus pada prinsip-prinsip dasar yang akan menjamin kualitas dan kepuasan masyarakat. Untuk menjadi lebih mudah diakses, prosedur harus mudah dipahami dan memiliki waktu penyelesaian yang jelas. Produk pelayanan juga harus akurat dan prosesnya aman (Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, 2022). Selain menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, sangat penting untuk memiliki tanggung jawab yang jelas dari pemimpin penyelenggara. Pengalaman masyarakat yang positif akan dihasilkan oleh petugas yang disiplin dan ramah. Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan dengan menerapkan prinsip-prinsip ini (Arey et al., 2020).

### 2.2.2 Penerapan Teknologi Informasi

Penerapan teknologi informasi secara umum berfokus pada penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan untuk mendukung pengelolaan serta distribusi informasi secara efisien (Alhababy, 2022). Berbagai aspek teknologi informasi seperti internet, data cloud, komputasi awan, system informasi, dan perangkat lunak khusus. Dalam konteks pemerintahan, teknologi informasi (IT) merujuk pada penggunaan system teknologi untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan publik. Penggunaan TI dalam pemerintahan sering disebut sebagai *e-government*, yang merujuk pada upaya untuk menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik (Maulani & Lestari, 2020). Pada pelayanan publik penerapan teknologi informasi memiliki kegunaan untuk mempercepat, mempermudah dan memperluas jangkauan layanan publik kepada masyarakat. Teknologi informasi membantu pemerintah dalam mengelola data dan informasi secara terpusat dan terintegrasi, mempermudah koordinasi antar instansi, membantu pengambilan keputusan berbasis data, dan memungkinkan pelacakan data secara real-time (Sundberg, 2019).

Teknologi informasi membantu fungsi administrasi dengan mempercepat pengolahan dan penyimpanan data, seperti tentang layanan Kesehatan, kependudukan, dan informasi lainnya yang penting bagi masyarakat. System ini juga memungkinkan pemerintah mengurangi birokrasi yang berlebihan, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, dan meningkatkan keamanan data (Triandani et al., 2022). Pada bidang pelayanan publik, teknologi informasi memungkinkan orang dengan mudah dan cepat mengakses berbagai layanan pemerintah tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Sebagai contoh portal *e-government* atau aplikasi pelayanan publik memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai tugas administratif seperti pembayaran pajak, pendaftaran, dan permohonan izin yang dimana semuanya dapat dilakukan secara online (Novita et al., 2021). Selain meningkatkan kenyamanan masyarakat, hal ini juga dapat meningkatkan transparansi pemerintah. Dengan artian memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan memberikan umpan balik terhadap layanan yang diberikan kepada mereka.

*E-government* adalah istilah yang mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam Pemerintahan. Tujuan utama *e-government* adalah untuk membuat pemerintahan lebih efektif, efisien, dan transparan dengan menggunakan TIK sehingga meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sector swasta. Berikut merupakan rincian dari elemen-elemen penting dalam *e-government*:

1. *E-administration*, mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pemerintahan. Hal ini termasuk komunikasi internal antar Lembaga pemerintah, pengelolaan dokumen, dan pengelolaan data. Tujuannya adalah untuk membuat system yang lebih jelas dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Konsep ini muncul seiring dengan kebutuhan untuk meningkatkan tata Kelola pemerintahan dengan menggunakan teknologi digital.
2. *E-services*, merupakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui platform digital yang memungkinkan orang untuk mengakses informasi dan layanan tanpa harus pergi ke kantor pemerintah. layanan ini termasuk pendaftaran layanan, pembayaran pajak, pengajuan izin, dan masih banyak lagi. Tujuan dari *e-services* adalah untuk mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.
3. *E-democracy*, mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi. Hal ini dapat berupa platform untuk memberikan masukan atau kritik kepada pemerintah, pemungutan suara online, dan forum diskusi publik. Meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan politik merupakan tujuan dari *e-democracy*.
4. *E-citizen*, mengacu pada individu yang aktif menggunakan teknologi informasi untuk berinteraksi dengan pemerintah. warga negara ini memiliki kemampuan untuk mengakses informasi publik, memberikan umpan baik, dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan yang lebih luas. Ide ini menekankan betapa pentingnya masyarakat memiliki literasi digital agar mereka dapat menggunakan layanan *e-government* dengan baik.

Di Indonesia *e-government* telah dimulai sejak instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang menekankan pentingnya membangun system pemerintahan berbasis elektronik, dan tujuan utamanya adalah menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif. terhadap kebutuhan masyarakat. Keempat komponenen ini saling terkait dan berkontribusi pada tujuan *e-government*. Secara keseluruhan, penggunaan teknolog informasi di pemerintahan mendorong pemerintahan yang lebih responsif, terbuka, dan berfokus pada pelayanan masyarakat (Rivas-Delgado & Libaque-Saenz, 2022).

### 2.2.3 Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah Lembaga pemerintahan tingkat paling bawah yang mengelola pemerintahan dan membantu orang-orang di wilayah desa mereka (Raintung et al., 2021). Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pemerintah desa merupakan sebuah bagian dari struktur pemerintahan Indonesia yang memiliki otonomi khusus untuk mengelola sumber daya dan menyelenggarakan layanan publik di tingkat desa . Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005, pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang bertanggung jawab menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasarakatn desa (Hariyanto, 2021). Adapaun Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang berfungsi untuk membantu kepala desa dan perangkat desa dan bertanggungjawab untuk memberikan rekomendasi dan melakukan pengawasan. Struktur organisasi pemerintah desa umumnya terdiri dari:

1. Kepala desa, merupakan pemimpin pemerintahan desa yang bertanggung jawab atas semua urusan pemerintahan dan pembangunan.
2. Sekretaris desa, memiliki tanggung jawab untuk mengatur perangkat desa lainnya dan membantu kepala desa dalam hal administrasi dan tata Kelola desa.
3. Perangkat desa, mencakup kepala urusan umum, kepala urusan keuangan, dan kepala urusan dusun. Setiap perangkat desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan bidang kerjanya.

4. Badan permusyawaratan desa (BPD), merupakan Lembaga perwakilan masyarakat desa yang bertanggung jawab untuk mengatur peraturan, anggaran, dan kebijakan umum desa.

Pemerintah desa memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat paling bawah, yakni:

1. Penyelenggaraan pemerintahan desa

Pemerintah desa memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pemerintahan di tingkat desa. Hal ini termasuk mengelola administrasi kependudukan, menjaga ketertiban, dan menerapkan kebijakan pemerintah.

2. Penyediaan layanan publik

Layanan publik yang dibutuhkan masyarakat disediakan oleh pemerintah desa, termasuk pengurusan dokumen kependudukan (KTP & KK), pengelolaan tanah, pelayanan Kesehatan dasar, dan akses Pendidikan. Tujuan dari layanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan warga desa.

3. Pembangunan infrastruktur desa

Pembangunan di tingkat desa dilakukan oleh pemerintah desa. Ini termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan infrastruktur desa, pemberdayaan ekonomi local, dan pengelolaan sumber daya alam. Tujuan dari pembangunan ini adalah untuk meningkatkan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat desa.

4. Pemberdayaan masyarakat

Pemerintah desa memiliki tujuan untuk meningkatkan partisipasi dan ketrampilan masyarakat melalui program pemberdayaan seperti pelatihan ketrampilan, pengembangan usaha mikro, dan dukungan sosial bagi kelompok rentan. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat membantu pembangunan desa dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

5. Pemeliharaan ketertiban dan keamanan

Pemerintah desa bekerjasama dengan Lembaga keamanan local untuk menjaga masyarakat desa agar aman dan tertib. Hal ini termasuk menangani konflik sosial dan masalah ketertiban lainnya.

Pemerintah desa bertanggung jawab sebagai penyelenggara pemerintahan untuk menjalankan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah dan pusat seperti mengelola anggaran desa dan mengatur aktivitas masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang tertib dan kondusif (Khaidir Ali, 2020). Sementara itu sebagai pelayan masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang bermanfaat dan mudah diakses bagi masyarakat serta mendengarkan aspirasi masyarakat melalui mekanisme pajak. Untuk kedua peran ini pemerintah diharuskan responsif, jujur, dan berkonsentrasi pada kebutuhan masyarakat desa.

Pemerintah desa memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Tugas-tugas ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencakup berbagai aspek seperti administrasi kependudukan, layanan Kesehatan dasar, dan layanan publik lainnya. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengurusan administrasi kependudukan

Pemerintah desa bertanggung jawab atas administrasi kependudukan yang mencakup beberapa aspek utama seperti pembuatan kartu keluarga (KK), penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, dan pendataan penduduk. Dalam hal pembuatan KK, pemerintah desa memastikan bahwa setiap keluarga di desa memiliki KK yang sah yang berfungsi sebagai dokumen dasar kependudukan bagi setiap rumah tangga. Selain itu, pemerintah desa juga membantu dalam penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Pemerintah desa juga bertanggung jawab untuk melakukan pendataan penduduk secara berkala untuk memastikan data kependudukan tetap akurat dan dapat diandalkan sebagai dasar perencanaan dan pembangunan pelayanan publik.

2. Layanan Kesehatan dasar

Pemerintah desa juga menyediakan layanan Kesehatan dasar bagi masyarakat melalui fasilitas Kesehatan local seperti puskesmas dan posyandu. Bentuk layanan Kesehatan dasar yang diberikan pemerintah desa adalah seperti imunisasi, pemeriksaan, dan pengobatan dasar untuk

memenuhi kebutuhan dasar masyarakat desa. Salah satu aspek penting dari layanan ini adalah penyuluhan Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang Kesehatan kepada masyarakat, termasuk instruksi tentang pencegahan penyakit dan penerapan pola hidup sehat. Di samping itu, pemerintah desa juga melakukan program Kesehatan ibu dan anak yang membantu ibu hamil dan balita tetap sehat melalui pemantauan rutin, nutrisi tambahan, dan bimbingan khusus untuk ibu dan anak. Hal ini akan membantu menghasilkan generasi yang sehat.

### 3. Layanan publik lainnya

Pemerintah desa tidak hanya bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan layanan Kesehatan, tetapi juga bertanggung jawab atas beberapa layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Dalam bidang Pendidikan, pemerintah desa mendukung akses ke Pendidikan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti Gedung sekolah dan bantuan fasilitas belajar. Tujuan pemerintah desa adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat desa. Di bidang pengelolaan lingkungan hidup, pemerintah desa membantu menjaga lingkungan dengan menyediakan fasilitas pembuangan sampah dan pengolahan sampah. Fasilitas ini membantu masyarakat membuang dan mengelola sampah secara aman untuk menghindari pencemaran. Selain itu, pemerintah desa juga mengelola layanan sosial seperti program bantuan sosial untuk kelompok yang membutuhkan. Sebagai contoh adalah bantuan bagi keluarga miskin, bantuan bagi orang tua atau dukungan bagi masyarakat yang terdampak bencana. Layanan sosial ini penting untuk memastikan bahwa kelompok rentan di desa tetap hidup sehat dan memenuhi kebutuhan dasar mereka .

#### **2.2.4 Analisis Kesiapan**

Analisis kesiapan adalah upaya untuk mengetahui sejauh mana suatu organisasi atau entitas tertentu telah siap untuk menghadapi dan mengimplementasikan perubahan, terutama dalam hal teknologi (Rahman et al.,

2020). Analisis kesiapan melibatkan identifikasi dan penilaian dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan organisasi untuk beradaptasi. Sebagai contoh seperti dukungan manajemen, sumber daya manusia, kebijakan, dan budaya organisasi. Tujuannya adalah untuk mempelajari kemungkinan dan kesulitan yang mungkin dihadapi saat menghadapi perubahan, sehingga dapat diambil tindakan strategis untuk meningkatkan kesiapan. Analisis kesiapan sangat penting untuk pelayanan publik. Kemampuan pemerintah untuk menerapkan kebijakan dan teknologi yang tepat sangat penting untuk layanan publik yang efektif dan responsive (Rijanta et al., 2024). Analisis kesiapan membantu pemerintah desa memahami berbagai faktor yang perlu diperkuat agar proses implementasi dapat berjalan lancar dan efektif saat mereka meningkatkan layanan publik. Jika pemerintahan siap untuk menerapkan *e-government*, maka mereka akan lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam era digital pada saat ini, istilah *e-government* di desa sangat relevan, mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah desa dapat menggunakan *e-government* untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Contohnya termasuk pengurusan administrasi kependudukan secara online, akses ke informasi tentang layanan Kesehatan, dan platform untuk pelaporan dan pengaduan masyarakat (Chen et al., 2021). Namun, untuk mencapai hal ini pemerintah desa perlu melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap analisis kesiapan. Analisis kesiapan menilai berbagai faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government*. Yang pertama adalah infrastruktur desa, hal ini mencakup akses internet, perangkat keras, dan perangkat lunak yang digunakan. Jika tidak ada infrastruktur yang memadai maka upaya untuk menerapkan *e-government* akan terhambat. Selain itu sangat penting bagi staf pemerintah desa untuk mampu menggunakan sistem informasi. Hal ini untuk memastikan bahwa semua anggota tim memiliki ketrampilan yang cukup dalam penggunaan teknologi baru, mungkin diperlukan program pelatihan.

Dukungan masyarakat juga menjadi bagian penting dari analisis kesiapan. Dibutuhkan kampanye Pendidikan dan sosialisasi tentang *e-government* untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan baru ini. Karena masyarakat diharuskan untuk memahami manfaat dari *e-government* dan bersedia untuk berpartisipasi dalam proses tersebut. Pemerintah desa memberikan pendidikan terhadap masyarakat sehingga diharapkan agar masyarakat tidak hanya memahami terkait cara menggunakan layanan tersebut, melainkan juga dapat menumbuhkan kepercayaan dan keterlibatan mereka dalam proses Pemerintahan (Tosida et al., 2022). pemerintah desa dapat mengidentifikasi masalah dan kesulitan yang mungkin akan timbul selama proses penerapan *e-government* dengan melakukan analisis kesiapan. Hal ini memungkinkan pemerintah desa untuk mengembangkan solusi untuk permasalahan tersebut. Sebagai contoh pemerintah desa dapat mencari solusi lain seperti bekerja sama dengan penyedia layanan internet guna meningkatkan konektivitas di daerah tersebut jika ditemukan bahwa kurangnya akses internet yang memadai yang sehingga menjadi penghambat utama dalam proses pelayanan publik (Dharmawan et al., 2021). Hasil dari analisis kesiapan ini tidak hanya membantu memastikan implementasi *e-government* dengan sukses, tetapi juga membantu meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa. Dengan *e-government* yang berjalan dengan baik, masyarakat desa dapat menikmati layanan yang lebih cepat dan transparan, yang pada gilirannya mendorong pembangunan yang berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Biswas et al., 2020).