

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam era transformasi digital yang kian masif, paradigma pelayanan dan pengelolaan desa berubah secara fundamental. *Sistem Desa Digital* (SIDEDI) atau *Smart Desa Digital* merupakan platform informasi berbasis web yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan administrasi desa, mempercepat akses layanan publik, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola desa. Sejalan dengan itu, kajian literatur teranyar menunjukkan bahwa transformasi digital desa berfokus pada tiga aspek utama teknologi, pemberdayaan lokal, serta pengembangan kapasitas masyarakat dan berdampak signifikan pada efektivitas layanan publik, inklusi digital, dan peningkatan partisipasi warga. Penelitian lain menyoroti manfaat keberadaan sistem informasi desa dalam mengelola data aset secara tepat guna, memperbaiki akses informasi, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui media web desa. Berdasarkan latar tersebut, penting bagi penelitian ini untuk menelusuri secara komprehensif bentuk, manfaat, serta tantangan implementasi SIDEDI dalam konteks globalisasi digital dan kebijakan pembangunan berkelanjutan.

Pertama, dilakukan oleh (Ummah et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Pelatihan Pelayanan Publik Berbasis Website Menuju Desa Digital untuk Perangkat Desa Baros, Serang, Banten". Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak tahun 2020 Desa Baros telah mengimplementasikan sistem informasi desa digital melalui situs resmi baros-baros.desa.id. Website tersebut memuat berbagai informasi penting mengenai desa seperti profil desa, struktur organisasi, perangkat dan lembaga desa, APBDesa hingga potensi

yang dimiliki desa. Namun, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi menjadi hambatan utama sehingga keberlangsungan dan pemutakhiran informasi pada situs web desa menjadi tidak optimal. Padahal keberadaan website desa sangat esensial sebagai sarana layanan publik, media komunikasi, serta publikasi informasi desa secara cepat dan transparan kepada masyarakat.

Kedua, dilakukan oleh Agung Kurniawan, Muhammad Chabibi dan Renny Sari Dewi (2020) dilatarbelakangi oleh permasalahan minimnya informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan di Desa Leran. Hal ini disebabkan oleh sistem pelayanan yang masih bersifat manual, baik dalam hal pencatatan maupun pengarsipan data, sehingga berdampak pada lambatnya proses layanan dan ketidakakuratan data kependudukan. Sebagai solusi, penelitian ini menghasilkan pengembangan sistem informasi desa berbasis web yang telah diimplementasikan sejak September 2023, dengan menampilkan informasi seperti profil desa, RPJMDes, produk hukum, dan layanan publik secara rinci. Penelitian ini menerapkan metode *prototyping* dalam pengembangan perangkat lunak, yang menitikberatkan pada desain dan struktur tampilan website, serta jenis data yang ditampilkan guna menunjang efektivitas pelayanan publik di Desa Leran.

Ketiga, dilakukan oleh (Bantun et al., 2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa." bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi desa berbasis web guna meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19, khususnya terhadap permohonan dokumen seperti surat pengantar rapid test dan dokumen kependudukan lainnya. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa proses pengolahan data kependudukan di Kantor

Kepala Desa Palewai masih dilakukan secara manual, dengan penyimpanan data dalam bentuk dokumen fisik yang rentan terhadap kerusakan, kehilangan, dan duplikasi data. Ketiadaan sistem informasi berbasis digital telah menghambat optimalisasi pelayanan publik, karena tidak tersedia mekanisme komputasi untuk pengelolaan dan penyajian informasi serta laporan yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode *Agile Software Development* dalam pengembangan website sistem informasi desa telah menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan diharapkan dapat diakses secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Palewai.

Keempat, dilakukan oleh (Ramadhaniati, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri)" bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik melalui layanan mandiri di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban. Penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi layanan mandiri merupakan bagian dari upaya pemerintah desa dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, namun dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, dalam mengakses dan mengoperasikan sistem layanan mandiri berbasis digital. Selain itu, kurang meratanya penyebaran informasi terkait layanan tersebut di kalangan warga turut menghambat optimalisasi implementasi pelayanan publik digital di Desa Mojomalang.

Kelima, dilakukan oleh (Lailiyah, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance" menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji permasalahan

birokrasi dalam pelayanan publik yang seringkali diwarnai prosedur berbelit, ketidakpastian waktu dan biaya, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kondisi ini mendorong sebagian warga untuk menempuh jalur alternatif, seperti pemberian biaya tambahan, guna memperoleh layanan yang seharusnya dapat diakses secara adil. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah mendorong penerapan program digitalisasi desa untuk mempercepat dan menyederhanakan pelayanan publik secara lebih efisien dan akuntabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi desa sangat ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta pengaruh budaya masyarakat dalam menerima dan mengadopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Keenam, yang dilakukan oleh (Deandlles Christover et al., 2023) dalam judul penelitiannya “Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara” menunjukkan bahwa Kantor Desa Manunggal Jaya telah mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis digital melalui situs resmi desa yang memuat berbagai fitur layanan seperti profil desa, permohonan surat menyurat, informasi pembangunan. Meskipun website tersebut telah aktif dan diperbarui secara berkala, pemanfaatannya oleh masyarakat masih rendah karena belum adanya sosialisasi yang optimal dari pihak pemerintah desa mengenai fungsi dan kemudahan akses layanan digital. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka, penelitian ini menemukan bahwa implementasi digitalisasi belum menjadi prioritas bersama karena dukungan hanya berasal dari pemerintah desa, ketua RT, dan organisasi pemuda, sementara keterlibatan masyarakat masih terbatas. Rendahnya tingkat literasi digital dan minimnya upaya sosialisasi menjadi faktor utama yang menghambat

partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan publik berbasis digital di Desa Manunggal Jaya.

Ketujuh, yang dilakukan oleh (Angellia et al., 2023) dalam judul penelitiannya "Analisis Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Publik Desa Tamansari Bogor" menyoroti dampak pandemi Covid-19 terhadap percepatan transformasi digital dalam tata kelola pelayanan publik, di mana masyarakat mulai beralih dari metode konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital. Pemerintah Desa Tamansari dinilai perlu melakukan pembenahan dalam sistem administrasi dan pengelolaan data guna mempercepat layanan serta mempermudah akses warga terhadap pengurusan dokumen pribadi, karena pelayanan yang masih bersifat manual dinilai kurang efisien. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem berbasis model *waterfall*, yang terdiri dari tahapan-tahapan berurutan dalam perancangan aplikasi berbasis web, dengan fokus pada efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan administrasi desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dirancang dapat berjalan sesuai harapan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan administrasi seperti KTP, KK, dan surat keterangan kelahiran melalui percepatan proses, kemudahan akses, serta pemberkasan yang lebih efisien.

Kedelapan, yang dilakukan oleh (Nurrahman et al., 2021) dengan judul penelitian "Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut" mengkaji pemanfaatan teknologi digital oleh Pemerintah Kabupaten Garut, khususnya melalui website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai sarana pelayanan publik. Meskipun secara umum informasi yang disediakan tergolong mutakhir dan sumber daya manusia dinilai memadai, masih terdapat kendala teknis berupa fitur menu yang tidak dapat diakses oleh masyarakat secara optimal. Penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif ini menunjukkan bahwa

keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan pembaruan informasi yang konsisten. Namun demikian, upaya peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan, terutama dalam aspek infrastruktur serta pelatihan teknis bagi pegawai guna mengoptimalkan pemanfaatan website sebagai media transformasi pelayanan publik.

kesembilan, dilakukan oleh (Apriliani et al., 2021) dengan judul penelitian "Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)" dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis teknologi Android serta implikasinya terhadap masyarakat di Kabupaten Bangka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bangka telah mengembangkan berbagai inovasi digital, seperti aplikasi "BANGMUDA" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "RANSEL SI DORA" untuk layanan donor darah, serta program "Ojek Lansia" sebagai bagian dari pelayanan sosial. Meskipun inisiatif tersebut mencerminkan pemanfaatan teknologi dalam peningkatan pelayanan publik, implementasinya masih menghadapi hambatan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya partisipasi pengguna, serta adanya pembatasan berkas yang menghambat efektivitas sistem. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan komunikasi publik dan pengembangan sistem yang lebih inklusif untuk mengoptimalkan keberhasilan inovasi digital tersebut.

Kesepuluh, yang dilakukan oleh (Denok Kurniasih, 2021) dengan judul penelitian "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi di Kabupaten Banyumas" menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi kualitas layanan E-government dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital tersebut dinilai baik berdasarkan beberapa dimensi utama, yaitu efisiensi, kepercayaan (trust), keandalan (reliability), dan dukungan warga (citizen support). Keempat dimensi tersebut telah diimplementasikan secara optimal dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik memberikan dampak positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan terpercaya.

Penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan rekayasa perangkat lunak, seperti *Waterfall*, *Prototyping*, atau *Agile Software Development*. Fokus utama penelitian tersebut pada aspek teknis dalam pengembangan sistem informasi berbasis website atau aplikasi digital, dengan hasil akhir berupa sistem teknologi yang siap digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, penelitian-penelitian ini kurang menyoroti aspek persiapan dan proses penerapan sistem di tingkat lapangan.

Sementara itu penelitian penulis mengambil pendekatan kualitatif yang berfokus pada persiapan implementasi Sistem Desa Digital (SIDEDI). Kajian ini lebih mengutamakan aspek non-teknis, seperti analisis kebutuhan, kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan hambatan sosial budaya yang mungkin dihadapi sebelum sistem diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru yang lebih komprehensif tentang tahapan awal implementasi, sekaligus menjadi panduan penting bagi para pengambil kebijakan dan pelaksana SIDEDI.

B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk memberikan landasan konseptual dan kerangka berpikir yang mendasari studi yang dilakukan. Dalam kajian ini, peneliti mengidentifikasi, menganalisis dan merangkum teori-teori

yang relevan dengan topik penelitian, serta menjelaskan bagaimana teori-teori tersebut dapat diterapkan untuk memahami fenomena yang diteliti.

1. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat. Undang-undang ini menekankan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik juga memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar, memberikan informasi yang jelas dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Denhardt (2000) dikutip dari buku Teori "*The New Public Service, Srving not Steering*" Paradigma ini muncul sebagai bentuk kritik dan alternatif terhadap dominasi paradigma *The New Public Service* (NPS) yang banyak dipengaruhi oleh prinsip-prinsip manajemen sektor swasta, seiring dengan berkembangnya paham liberalisme sejak tahun 1980-an (R. Denhardt & Denhardt, 2019). NPS menekankan bahwa pemerintah seharusnya berperan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali, dan bahwa pelayanan publik harus diarahkan untuk benar-benar menjawab kebutuhan warga negara. Dalam kerangka ini, terdapat tiga prinsip utama yang menjadi sorotan, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

Transparansi mengharuskan pemerintah bersikap terbuka dalam setiap kebijakan dan tindakan yang dilakukan. Akuntabilitas berarti bahwa pemerintah bertanggung jawab penuh atas kualitas layanan yang diberikan dan harus memastikan layanan tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sementara itu, partisipasi publik mencerminkan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, termasuk

mendengarkan dan mempertimbangkan aspirasi mereka guna meningkatkan mutu layanan. Dalam konteks NPS, pelayanan publik meliputi seluruh aktivitas dan kebijakan pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warganya dengan kualitas yang baik. Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas individu, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain. Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan sistem dan metode tertentu dengan tujuan memenuhi hak-hak masyarakat. Sementara itu, Soetopo dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengartikan pelayanan sebagai suatu bentuk upaya untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan pihak lain.

a. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi dan memberikan layanan jasa atas kebutuhan masyarakat itu sendiri (Riani, 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja lembaga penyedia layanan publik.

Pelayanan publik bertujuan untuk memastikan masyarakat mendapatkan hak-hak dasar seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Selain itu, pelayanan ini juga dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menciptakan layanan berkualitas yang mendorong kesejahteraan. Pelayanan publik juga diharapkan mewujudkan keadilan sosial dengan memberikan akses layanan yang merata tanpa diskriminasi. Pelayanan yang transparan dan berkualitas bertujuan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi yang melaksanakan layanan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Paradigma *The New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003) menekankan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berpijak pada nilai-nilai demokrasi, etika, dan partisipasi warga negara. Pertama, NPS menempatkan masyarakat sebagai *citizen* atau warga negara, bukan semata-mata sebagai *customer* (Srihardjono & Restyaningrum, 2017). Warga negara memiliki hak dan kewajiban dalam komunitas publik, termasuk mematuhi hukum dan membayar pajak, sehingga aparatur negara dituntut tidak hanya responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan masyarakat.

Kedua, aparatur publik tidak bertindak sebagai aktor tunggal dalam menentukan kepentingan publik, melainkan berperan sebagai fasilitator dialog antarwarga, kelompok, dan lembaga, demi membangun nilai-nilai publik seperti keadilan, kejujuran, dan kemanusiaan. Ketiga, NPS lebih menghargai nilai kewarganegaraan dibandingkan semangat kewirausahaan; partisipasi aktif warga dalam proses pemerintahan dinilai lebih bermakna daripada keputusan sepihak dari pejabat publik yang berorientasi pada efisiensi ala sektor swasta.

Keempat, kebijakan publik akan efektif jika dirumuskan secara strategis dan diimplementasikan secara demokratis melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Implementasi kebijakan dalam NPS menekankan pentingnya keterlibatan warga negara di setiap tahap, dari perumusan hingga pelaksanaan, sehingga publik merasa menjadi bagian dari proses pemerintahan, bukan sekadar objek kebijakan. Organisasi publik dipahami sebagai ruang kolektif tempat interaksi antara aparat dan warga berlangsung demi kebaikan bersama.

Kelima, NPS menyadari bahwa akuntabilitas dalam administrasi publik bersifat kompleks dan multidimensional, mencakup aspek hukum, profesional, politik, serta etika publik. Aparatur negara harus mempertanggungjawabkan kinerjanya tidak hanya dari segi efisiensi dan kepuasan masyarakat, tetapi juga atas dasar konstitusi dan nilai-nilai demokratis. Keenam, aparatur publik dalam NPS berperan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali. Kepemimpinan yang ditonjolkan adalah kepemimpinan moral dan transformasional yang berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan, partisipatif, dan pemberdayaan masyarakat. Ukuran keberhasilan kinerja aparatur tidak hanya dinilai dari aspek ekonomi, tetapi juga dari nilai-nilai seperti kejujuran, kesetaraan, dan tanggung jawab sosial.

2. E-government dan Digitalisasi

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai good governance. E-Government dapat diterapkan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik di pemerintahan desa untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Secara konseptual, konsep dasar dari *E-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Digitalisasi adalah proses mengubah informasi dari bentuk analog atau manual menjadi digital. Digitalisasi juga dapat diartikan sebagai pemindahan informasi dari format fisik menjadi digital.

Melalui pengembangan *e-government* dan digitalisasi ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, hal tersebut selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan panduan utama dalam implementasi e-government di tingkat nasional maupun daerah (JDIH, 2018). Peraturan ini bertujuan untuk mendorong penerapan teknologi informasi secara terintegrasi dalam berbagai aspek pemerintahan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. SPBE menekankan pentingnya integrasi sistem antarinstansi untuk menghindari duplikasi dan memaksimalkan sumber daya yang ada.

Selain itu, peraturan ini mendorong optimalisasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam proses internal maupun interaksi dengan masyarakat, sehingga menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Menurut Richardus Eko Indrajit dalam bukunya "*E-government In Action*" (2005:5), E-government merupakan upaya menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan bersama dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan publik dari berbagai komunitas yang berkepentingan. Visi yang diusung harus mencerminkan visi kolektif dari para pemangku kepentingan, seperti meningkatkan produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kinerja pelayanan publik yang lebih baik, dan menjamin terselenggaranya pemerintahan yang demokratis. Karena visi tersebut berasal "Dari, Oleh, dan Untuk" masyarakat di mana E-government diimplementasikan, pelaksanaannya sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. E-government adalah upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

a. Tujuan E-Government dan Digitalisasi

Tujuan dari E-government dan digitalisasi merupakan dasar strategis yang dirancang untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Tui et al., 2022). Tujuan utama e-government dan digitalisasi adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses kerja di instansi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat dan menyederhanakan layanan publik. Membangun jaringan komunikasi yang efektif antara masyarakat, sektor swasta dan pemerintah untuk memperlancar interaksi, transaksi, serta layanan. Selain itu, e-government dan digitalisasi juga bertujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik dari instansi pemerintah, mengurangi keluhan masyarakat, serta memastikan kesetaraan dalam kualitas pelayanan yang dapat dinikmati oleh seluruh warga negara.

b. Prinsip E-government dan Digitalisasi

Prinsip utamanya adalah berorientasi pada pengguna, memastikan bahwa sistem dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan informasi (Punaka et al., 2021). Prinsip inklusivitas menegaskan bahwa e-government dan digitalisasi harus memberikan akses setara kepada semua kelompok masyarakat, termasuk yang kurang terjangkau teknologi. Aspek keamanan dan privasi juga menjadi prioritas utama, dengan perlindungan terhadap data pengguna dan keamanan sistem yang digunakan. Sistem e-government dan Digitalisasi juga harus saling terhubung (interoperabilitas), mendukung koordinasi antarinstansi untuk efisiensi yang lebih baik. Transparansi dalam kebijakan dan layanan menjadi landasan utama agar masyarakat dapat memantau dan mengawasi tata kelola yang dijalankan. Berikut adalah prinsip-prinsip *E-government* dan Digitalisasi yang dipaparkan dengan jelas:

1. Prinsip Partisipasi. Partisipasi merupakan salah satu prinsip utama yang berarti melibatkan seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Contoh partisipasi ini adalah masyarakat yang berkontribusi dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan. Pemerintah bertindak sebagai wakil masyarakat untuk merepresentasikan kepentingan mereka. Partisipasi ini didasarkan pada kebebasan berserikat dan menyampaikan pendapat.
2. Prinsip Transparansi. Transparansi mengacu pada penyebaran informasi yang bebas dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Dalam proses pemerintahan, informasi yang diberikan harus terbuka, jelas, dan terperinci agar dapat dipahami oleh semua pihak yang terkait. Transparansi sangat penting karena membantu *stakeholders* memperoleh data berdasarkan fakta yang ada, sehingga mereka dapat mengevaluasi kinerja pemerintah secara objektif. Prinsip ini harus diterapkan secara optimal di setiap aspek pemerintahan di semua wilayah.
3. Prinsip Daya Tanggap. Daya tanggap adalah upaya pemerintah dalam memberikan tanggapan optimal terhadap permintaan atau masukan dari pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat dan lembaga swasta. Hal ini meliputi layanan administratif yang diberikan oleh pemerintah. Daya tanggap mencakup peran lembaga-lembaga dalam merespons dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada semua pihak terkait *stakeholders*.
4. Prinsip Akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan tugas pembuat keputusan dalam pemerintahan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga yang bersangkutan (*stakeholders*) dengan keputusan tersebut.

3. Sistem Desa Digital (SIDEDI)

Sistem Desa Digital (SIDEDI) adalah sebuah platform berbasis teknologi informasi yang dibuat berdasarkan Peraturan

Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dengan tujuan mendukung pengelolaan administrasi dan data desa secara digital. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan berbagai aspek desa, seperti pendataan penduduk, pengelolaan aset, perencanaan pembangunan, hingga transparansi dalam pengelolaan keuangan dan laporan desa. Dengan SIDEDI, desa dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

SIDEDI juga berfungsi sebagai alat pemberdayaan masyarakat dengan menyediakan akses informasi dan layanan digital yang terintegrasi, sehingga mendorong keterlibatan warga desa dalam pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap kebijakan desa.

a. Tujuan Sistem Desa Digital (SIDEDI)

Tujuan utama SIDEDI adalah mendukung transparansi, efektivitas, dan efisiensi dalam pengelolaan desa. Platform ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik, serta mempercepat pembangunan berbasis data yang akurat. Selain itu, SIDEDI juga dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, mempromosikan potensi desa, serta mengoptimalkan pengelolaan dana dan aset desa.

b. Prinsip Sistem Desa Digital (SIDEDI)

SIDEDI bekerja berdasarkan prinsip transparansi, aksesibilitas, dan inklusivitas, yaitu:

1. **Transparansi.** Transparansi dalam penerapan SIDEDI mengacu pada keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami segala kebijakan, program, dan pengelolaan sumber daya di desa. Di Desa Oro-Oro Ombo, transparansi diwujudkan melalui:
 - a) **Pengelolaan data yang terbuka:** Informasi seperti dana desa, program pembangunan, dan jadwal kegiatan tersedia secara

digital dan mudah diakses oleh masyarakat.

- b) Pelaporan yang *real-time*: Dengan SIDEDI, masyarakat bisa memantau perkembangan proyek atau laporan keuangan desa tanpa perlu menunggu laporan fisik.
 - c) Kepercayaan publik meningkat: Akses ke data yang terbuka menciptakan rasa keadilan dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.
2. Aksesibilitas. Aksesibilitas berarti SIDEDI dirancang agar mudah diakses oleh seluruh warga, tanpa terkendala oleh teknologi, geografis, atau kemampuan teknis. Contoh implementasinya di Desa Oro-Oro Ombo meliputi:
- 1) Platform yang *user-friendly*: SIDEDI menyediakan aplikasi atau website yang mudah dipahami oleh pengguna dengan berbagai tingkat pendidikan dan pengalaman teknologi.
 - 2) Sarana pendukung fisik: Desa menyediakan pusat layanan digital seperti komputer di balai desa atau hotspot Wi-Fi gratis di titik strategis untuk warga yang tidak memiliki perangkat pribadi.
 - 3) Layanan untuk semua lapisan: Masyarakat yang kurang paham teknologi bisa mendapatkan bantuan dari operator desa atau pelatihan singkat.
3. Inklusivitas. Inklusivitas memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk yang rentan atau termarjinalkan, dapat berpartisipasi dalam memanfaatkan SIDEDI. Desa Oro-Oro Ombo mengintegrasikan inklusivitas melalui:
- a) Pelibatan kelompok marjinal: Misalnya, kaum lansia, difabel, atau warga kurang mampu tetap bisa mengakses informasi dan layanan dengan bantuan fisik (pendampingan) atau fitur

tambahan seperti teks besar atau audio dalam platform.

- b) Bahasa lokal: SIDEDI dapat disesuaikan dengan bahasa yang digunakan sehari-hari oleh masyarakat untuk mempermudah pemahaman.
- c) Keterlibatan komunitas: Masyarakat dilibatkan sejak tahap perencanaan hingga evaluasi SIDEDI, sehingga sistem ini benar-benar mencerminkan kebutuhan warga.

Sistem ini memastikan informasi terkait kebijakan, pembangunan, dan pengelolaan keuangan desa dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Keamanan dan perlindungan data menjadi prioritas dalam implementasi platform ini, sekaligus mendorong keterlibatan aktif dari warga desa untuk meningkatkan efektivitas sistem. Melalui penerapan SIDEDI, desa dapat meningkatkan kapasitas pengelolaan mereka, memaksimalkan potensi lokal, dan berkontribusi pada pemerataan pembangunan berbasis digital di Indonesia.

4. Konsep Efektivitas

Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu tindakan, strategi, atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika suatu proses berhasil menghasilkan hasil yang diinginkan tanpa penyimpangan atau kegagalan yang signifikan, maka proses tersebut dikatakan efektif.

a. Tujuan Efektivitas

Adapun tujuan utama dari konsep efektivitas, seperti:

- a) Memastikan pencapaian tujuan yang telah direncanakan dengan optimal:
Artinya, efektivitas membantu memastikan bahwa setiap rencana atau target yang telah ditetapkan dapat direalisasikan dengan maksimal tanpa adanya hambatan yang berarti.
- b) Meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam suatu organisasi, proses, atau individu:

Dengan efektivitas yang baik, organisasi, perusahaan, atau individu dapat bekerja lebih baik dan lebih produktif dalam mencapai hasil yang diharapkan.

- c) Mengoptimalkan sumber daya yang digunakan agar tidak ada pemborosan tanpa mengurangi hasil yang diharapkan:

Efektivitas tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga memastikan bahwa penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan biaya tetap efisien dan tidak terbuang sia-sia.

- d) Meningkatkan kepuasan stakeholder melalui hasil yang berkualitas:

Efektivitas membantu memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan harapan pelanggan, masyarakat, karyawan, atau pihak lain yang terlibat, sehingga mereka merasa puas dengan hasilnya.

- e) Mencapai hasil yang berdampak nyata dan berkelanjutan dalam jangka panjang:

Efektivitas juga bertujuan untuk menciptakan dampak yang berkelanjutan, bukan hanya hasil instan yang tidak bertahan lama. Keberhasilan yang dicapai diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang.

b. Prinsip Efektivitas

Untuk mencapai efektivitas ada beberapa prinsip yang harus dijalankan yaitu:

1. Tujuan yang Jelas: Sebelum melakukan suatu tindakan, perlu ditetapkan tujuan yang spesifik dan dapat diukur. Dengan adanya tujuan yang jelas, proses evaluasi keberhasilan bisa dilakukan dengan lebih mudah.
2. Fokus pada Hasil: Efektivitas lebih menitikberatkan pada pencapaian hasil yang telah direncanakan daripada hanya sekadar menyelesaikan tugas atau mengikuti prosedur. Hasil akhir menjadi prioritas utama dalam menilai efektivitas suatu kegiatan.

3. **Penggunaan Sumber Daya yang Optimal:** Efektivitas tidak hanya berarti mencapai tujuan, tetapi juga menggunakan sumber daya secara efisien. Artinya, waktu, tenaga, dan biaya harus digunakan seefektif mungkin agar tidak ada pemborosan.
4. **Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan:** Agar efektivitas tetap terjaga atau meningkat, perlu dilakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki dan strategi yang bisa ditingkatkan agar hasilnya lebih optimal.
5. **Adaptasi dan Fleksibilitas:** Kondisi dan tantangan di lapangan sering berubah, sehingga efektivitas bergantung pada kemampuan untuk menyesuaikan strategi atau metode agar tetap relevan dan mencapai hasil yang diinginkan.

