

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pembahasan permasalahan yang diangkat dalam kajian ini, kita akan menemukan beberapa teori yang relavan dengan latar belakang penelitian. Teori-teori ini akan menjadi acuan dan landasan penting dalam melakukan analisis lebih lanjut, sehingga kita dapat memperoleh hasil penelitian yang akurat dan menarik kesimpulan yang tepat. Penelitian terdahulu dari beberapa jurnal yang menjadi landasan dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Bambang Suprianto pada tahun 2023 tentang "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." Penelitian ini bertujuan menelaah pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Jurnal ini ingin menunjukkan bagaimana teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Jurnal ini juga ingin memberikan contoh-contoh penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literature karena untuk menjelaskan bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mereka mungkin memberikan contoh konkret tentang bagaimana teknologi informasi digunakan dalam berbagai sektor pelayanan publik. Pemilihan metode studi kasus didasarkan pada tujuan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui studi kasus ini, penelitian ini akan menganalisis beberapa contoh penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jurnal ini akan membahas bagaimana teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan dampak positif penerapan teknologi informasi jurnal ini

ungkinan akan menunjukkan bagaimana penerapan teknologi informasi telah meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik di Indonesia. Juga adapun tantangan dalam penerapan teknologi informasi jurnal ini mungkin akan mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, seperti kurangnya infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, atau resistensi dari pengguna layanan. Rekomendasi untuk pengembangan teknologi informasi jurnal ini mungkin akan memberikan rekomendasi untuk pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan publik, seperti investasi dalam infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, atau pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi (Bambang Suprianto, 2023).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dede Mirza dkk pada tahun 2023 tentang "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Penelitian ini ingin menunjukkan bagaimana teknologi informasi dapat membantu mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan akuntabilitas dalam birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menganalisis berbagai jurnal penelitian yang membahas peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Studi ini menggunakan pendekatan analitik dengan data yang mendukung peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Berikut adalah beberapa poin tambahan berdasarkan hasil penelitian:

- a) Pengembangan aplikasi teknologi informasi yang baik: Pengembangan aplikasi teknologi informasi yang baik dapat membuat proses bisnis pemerintahan menjadi lebih cepat, sehingga output yang dihasilkan lebih meningkat atau lebih produktif. Contohnya, sistem online untuk perizinan, pengadaan barang dan jasa, atau laporan keuangan dapat

mempercepat proses dan meningkatkan transparansi.

- b) Interaksi elektronik dengan masyarakat: Interaksi dengan masyarakat yang dilakukan secara elektronik dapat mendukung para birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Contohnya, portal informasi publik, layanan pengaduan online, atau sistem antrian online dapat meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat.
- c) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas: Teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi. Contohnya, sistem informasi publik, sistem pengadaan barang dan jasa online, atau sistem pelaporan keuangan online dapat meningkatkan akses informasi dan pengawasan publik.
- d) Peningkatan efisiensi dan efektivitas: Teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi dengan mengotomatiskan proses, meningkatkan kolaborasi, dan mengurangi biaya operasional. Contohnya, sistem informasi manajemen, sistem komunikasi internal, atau sistem pengelolaan data dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi (Mirza *et al.*, 2023).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Amiruddin, & Marsuki Ali pada tahun 2020 tentang “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke. Juga mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TIK dalam mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke. Lalu memberikan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan pemanfaatan TIK untuk mendukung *E-government* serta respon masyarakat terhadap pemanfaatan TIK dalam mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke. Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif karena ingin Memahami fenomena secara mendalam dengan menggali makna, persepsi, dan pengalaman dari subjek penelitian. Dalam kasus ini, peneliti mungkin ingin memahami bagaimana TIK digunakan dalam praktik di Desa Tongke-Tongke, dan bagaimana hal itu mempengaruhi kehidupan warga desa. Mengungkap faktor-faktor yang kompleks yang mempengaruhi suatu fenomena. Dalam kasus ini, peneliti mungkin ingin mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TIK dalam mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke, seperti infrastruktur, sumber daya manusia, budaya, dan kebijakan. Menghasilkan data yang kaya dan deskriptif, seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen. Data ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti. Pendalamannya mengambil lokus Desa Tongke-Tongke, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan TIK dalam mendukung *E-government* di Desa Tongke-Tongke masih kurang, ini terlihat dengan masih mengandalkan informasi berupa print out yang ditempel pada papan pengumuman desa karena belum memiliki website desa sementara respon masyarakat masih rendah disebabkan pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama seperti dalam pengurusan administrasi (Amiruddin & Marsuki Ali, 2020).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk pada tahun 2020 tentang “Pemanfaatan Teknologi Aplikasi untuk Menunjang Kinerja Perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar”. Dalam penelitian ini, tujuan utamanya adalah untuk mengeksplorasi cara pemanfaatan Teknologi Aplikasi dalam mendukung kinerja perangkat Desa Laguruda di kecamatan Sanrobone, Kabupaten Takalar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa tugas pemrosesan data seperti mentransmisikan, menyimpan, dan menampilkan data belum berjalan dengan optimal karena perangkat desa belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi yang tersedia. Kedua, penggunaan Teknologi untuk membantu pekerjaan administratif masih belum mencapai potensi optimal karena

terbatasnya keahlian dalam menggunakan aplikasi komputer. Selanjutnya, kesadaran akan pentingnya memanfaatkan Teknologi Aplikasi untuk meningkatkan kemampuan perangkat Desa masih tergolong rendah. Selanjutnya, pemanfaatan Teknologi Aplikasi untuk mendukung dan meningkatkan mutu pekerjaan masih tergolong kurang optimal. Penggunaan Teknologi Aplikasi masih perlu ditingkatkan dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas layanan publik karena beberapa pengguna masih terbatas dalam penggunaan dan pengetahuan komputer serta aplikasi komputer. Penggunaan teknologi untuk mendorong kemajuan desa masih rendah karena belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi teknologi secara optimal. Dapat dilihat bahwa masih banyak pekerjaan administrasi desa yang dilakukan dengan maksimal namun sering mengalami keterlambatan (Kurniawan *et al.*, 2020).

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Mukhsin pada tahun 2020 tentang “Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi”. Tujuan penulisan ini adalah untuk menjelajahi bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) digunakan di tingkat desa untuk mendukung pembangunan dan kemandirian desa. Tulisan ini akan memberikan gambaran tentang pemanfaatan TIK di desa serta menangkap keberhasilan desa dalam pembangunan dengan dukungan TIK. Penulisan ini menggunakan metode deskriptif penelitian, yang dilakukan melalui studi kasus dengan melakukan wawancara dan observasi secara purposif. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat mencapai tingkat optimal, diperlukan upaya melalui implementasi IT di Pemerintahan Desa. Langkah-langkah yang ditekankan termasuk penyediaan jaringan komputer yang memadai, sumber daya manusia yang profesional, serta fasilitas yang cukup lengkap. Selain itu, dengan menggunakan sistem IT, data-data masyarakat yang ada dapat diproses dengan lebih efisien. Telah disimpan dengan aman dan tertata dengan baik. Dengan adanya kemudahan tersebut, kinerja para aparat desa dapat ditingkatkan secara efektif (Mukhsin, 2020).

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh M Ridwan Fathony, Muradi, dan Novie Indrawati Sagita pada tahun 2021 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Jurnal Agregasi: Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demografi. Judul Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian menilai sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Pemerintah Kota Bandung, terutama selama pandemi COVID-19 dan mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam penerapan E-office untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Wawancara dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, sementara dokumentasi mengumpulkan bukti dari berbagai sumber. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan penting dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik, terutama melalui sistem e-office. Namun, terdapat hambatan dalam penerapan e-office, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas. Usia dan pendidikan pegawai juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi sistem ini. Penelitian ini mencatat bahwa penyederhanaan birokrasi dan perubahan jabatan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Selain itu, pelaksanaan SOP yang buruk dan pembangunan fasilitas jaringan yang tidak merata menjadi tantangan dalam penerapan E-office. Penelitian ini menghadapi kendala dalam hal infrastruktur teknologi yang tidak merata dan kurangnya pelatihan bagi pegawai untuk memanfaatkan teknologi secara optimal (Fathony *et al.*, 2021).

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Erwin Mardinata, Tomy Dwi Cahyono, Reza Muhammad Rizqi pada tahun 2023 tentang Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman pegawai desa dan masyarakat tentang Sistem Informasi Desa (SID), serta memberikan pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan efisiensi administrasi desa, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini membahas inisiatif pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk memperbaiki akses informasi dan manajemen sumber daya di Desa Semabung melalui implementasi SID. Desa ini sebelumnya mengandalkan sistem manual untuk pengumpulan dan distribusi informasi, yang menyebabkan masalah seperti sumber daya desa yang tidak dilaporkan dan kesulitan dalam manajemen aset. Penelitian ini menggunakan pendekatan partisipatif, melibatkan anggota masyarakat dalam setiap tahap, mulai dari analisis kebutuhan hingga desain dan implementasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SID dapat meningkatkan pengelolaan data mengenai aset desa, memfasilitasi akses informasi yang lebih mudah bagi warga desa, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Evaluasi menunjukkan minat yang kuat dari peserta untuk mengimplementasikan SID, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi desa. Kendala yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi tantangan teknis seperti infrastruktur TI yang terbatas dan kurangnya keterampilan teknis di kalangan warga desa, yang dapat menghambat keberhasilan sistem. Selain itu, dukungan dari kepala desa dan evaluasi serta pemantauan yang berkelanjutan juga diperlukan untuk menyesuaikan teknologi dengan kebutuhan masyarakat (Mardinata *et al.*, 2023).

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Steven Alim dan Rizkiyanto Ibrahim pada tahun 2024. Penelitian ini berjudul "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital di Desa Moluo, Kabupaten Gorontalo Utara" dan bertujuan untuk mengkaji langkah-langkah strategis dalam meningkatkan penyampaian layanan publik melalui penerapan teknologi digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dari masyarakat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas layanan publik, serta menekankan pentingnya regulasi yang adaptif dan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil untuk mengatasi tantangan yang ada. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala seperti infrastruktur teknologi yang kurang memadai, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, dan perlunya regulasi yang melindungi data pribadi serta keamanan siber (Alim & Ibrahim, 2024).

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Ani Yoraeni, Hasan Basri, Aprilia Puspasari pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul "Pengembangan dan Implementasi Sistem Informasi Desa di Tegalsawah" yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di desa Tegalsawah serta meningkatkan keterampilan perangkat desa dalam menggunakan teknologi informasi melalui pengembangan sistem informasi berbasis web (SIPEDES). Isi penelitian mencakup analisis kebutuhan, desain dan pengkodean sistem, implementasi, pelatihan perangkat desa, serta evaluasi kinerja sistem. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan 85% dalam keterampilan manajemen arsip dan penggunaan teknologi di kalangan perangkat desa, serta peningkatan 90% dalam kualitas layanan publik setelah implementasi sistem. Namun, penelitian ini juga menghadapi kendala, seperti kesulitan dalam mendapatkan database warga dan penyesuaian template website yang diperlukan untuk sistem (Yoraeni *et al.*, 2022).

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Yuniadi Mayowan pada tahun 2019 berjudul Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). Studi tersebut bertujuan menilai tingkat kesiapan desa-desa di Kabupaten Lamongan dalam mengimplementasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sekaligus mengidentifikasi berbagai tantangan serta merumuskan rekomendasi untuk pengembangan e-government di tingkat desa. Kajian ini membahas beberapa aspek penting terkait pengembangan *E-government*, termasuk:

- a) Pendanaan dan Sumber Daya
- b) Layanan IT yang dibutuhkan masyarakat
- c) Kesiapan penerapan TIK

Rekomendasi untuk peningkatan kapasitas dan infrastruktur temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa:

- a) Sumber Daya Manusia (SDM): Kesiapan SDM masih kurang, dengan keterampilan IT yang terbatas.
- b) Sarana dan Prasarana: Infrastruktur IT belum merata di seluruh desa.
- c) Kelembagaan: Struktur kelembagaan mendukung penerapan layanan berbasis IT.
- d) Anggaran: Alokasi anggaran menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menerapkan *E-government*.

Penelitian ini mengungkapkan kendala keterbatasan anggaran untuk membangun sistem *E-government*, Ketersediaan SDM yang terampil dalam TIK masih terbatas, Sarana prasarana yang perlu ditingkatkan untuk mendukung layanan IT, dan Penerapan sistem yang masih terbatas dan tidak merata di semua desa. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan dalam penerapan *E-government*, masih banyak tantangan yang harus diatasi untuk mencapai pelayanan yang optimal dan merata di semua desa (Mayowan, 2019).

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuannya adalah mendekatkan pemerintah kepada masyarakat dan memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, penyediaan sarana dan prasarana untuk masyarakat juga termasuk pelayanan publik, yang dapat diwujudkan oleh organisasi publik dalam berbagai bentuk (Nurazizah, 2020).

Demi melaksanakan kewajibannya, pemerintah menyediakan beragam jenis layanan publik yang mencakup pemberian barang, layanan, dan dokumen yang diperlukan untuk menjamin pemenuhan hak-hak serta kebutuhan mendasar. Penduduk yang terdaftar dari layanan publik ini, penyelenggara negara. Bertujuan untuk efektif memenuhi kebutuhan dan keinginan. Masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh (KUSWATI, 2017). Pembentukan negara oleh masyarakat dapat disangkal. Bertujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam konteks ini, birokrasi negara atau pemerintah memiliki tanggung jawab untuk secara efektif memenuhi variasi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai upaya memberikan manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun dukungan administratif. Seluruh tindakan tersebut dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Pemaknaan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Peraturan saat melaksanakan layanan kepada masyarakat. Setiap individu, kelompok, atau badan hukum yang memperoleh manfaat dari penyelenggaraan pelayanan kepada

masyarakat, baik sebagai penerima layanan secara langsung maupun sebagai pihak yang menyediakan layanan secara langsung maupun tidak langsung, turut menjadi bagian dari proses pelayanan publik tersebut. Terdampak oleh layanan tersebut, bisa dianggap sebagai sebahagian daripada masyarakat yang dilayani. Standar layanan digunakan sebagai patokan untuk menilai mutu pelayanan yang disediakan. Maka, penyelenggara layanan perlu menyuguhkan layanan yang bermutu, tepat waktu, dapat dijangkau dengan mudah, efisien, dan dapat diukur.

Menurut pedoman umum pelaksanaan pelayanan dalam Permen PANRB Nomor 4 Pada tahun 2023, layanan publik akan ditingkatkan. Merupakan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan. Peraturan yang berlaku bertujuan untuk mematuhi kebutuhan yang dicari oleh masyarakat. Pelayanan publik melibatkan beragam proses yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Entitas pemerintahan, seperti kementerian, lembaga pemerintah, dan perusahaan milik negara/daerah, bekerjasama untuk memenuhi keperluan masyarakat. Dalam konteks ini, istilah "unit penyelenggara pelayanan publik" mengacu kepada divisi di dalam struktur pemerintahan yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat (Christover *et al.*, 2023).

2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penelitian ini dipahami sebagai kerangka penyelenggaraan pemerintahan desa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses administrasi, pelayanan publik, dan pengelolaan pemerintahan di Desa Sumberbrantas. Penerapan SPBE diarahkan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Dalam konteks desa, SPBE tidak hanya berfungsi sebagai sarana digitalisasi dokumen,

tetapi sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa (Deandlles Christover et al., 2023)

Secara konseptual, SPBE di Desa Sumberbrantas mencakup penggunaan berbagai platform digital yang dikelola oleh pemerintah desa, seperti website desa, Sistem Informasi Desa (SID), serta media komunikasi digital yang digunakan dalam pelayanan publik. Sistem tersebut berperan sebagai media integrasi data kependudukan, layanan administrasi, dan penyampaian informasi publik kepada masyarakat. Melalui SPBE, pemerintah desa diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, terkoordinasi, dan responsif terhadap kebutuhan warga desa, tanpa sepenuhnya bergantung pada mekanisme pelayanan konvensional (Lailiyah, 2022).

Dalam perspektif administrasi publik, penerapan SPBE di Desa Sumberbrantas menuntut kesiapan kelembagaan pemerintah desa dalam mengelola perubahan menuju sistem pelayanan berbasis teknologi. Keberhasilan SPBE tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat teknologi, tetapi juga oleh kapasitas aparatur desa dalam mengoperasikan sistem, mengelola data secara akurat, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, SPBE dalam penelitian ini diposisikan sebagai bagian dari upaya penguatan kapasitas institusional pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, SPBE di Desa Sumberbrantas dapat dimaknai sebagai suatu sistem pemerintahan desa yang mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, dan proses pelayanan publik dalam satu kesatuan tata kelola. Implementasi SPBE diharapkan mampu mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi desa. Konsep ini menjadi landasan penting dalam penelitian untuk menganalisis sejauh mana

pemanfaatan teknologi telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberbrantas.

2.2.3 Pemerintahan Desa

Pemerintah desa memiliki peran penting sebagai pelaksana kebijakan publik di tingkat lokal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, pemerintah desa bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks modern, peran tersebut tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi yang dikenal dengan konsep *e-government*.

E-government di tingkat desa diartikan sebagai penerapan sistem digital untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Rizal *et al.*, (2022), penggunaan teknologi informasi dalam birokrasi desa dapat memperkuat transparansi, mengurangi potensi kesalahan administrasi, dan mempercepat proses pelayanan publik. Dengan demikian, efektivitas pemerintah desa dalam menerapkan teknologi tidak semata ditentukan oleh keberadaan infrastruktur, tetapi juga oleh kesiapan kapasitas sumber daya manusia serta dukungan kebijakan yang memadai.

Selain mendorong efisiensi, penerapan *e-government* turut memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui sistem berbasis teknologi, masyarakat memperoleh akses yang lebih terbuka terhadap informasi pemerintahan serta dapat berpartisipasi dalam pemantauan proses pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan tujuan utama *good governance* yang menempatkan partisipasi warga sebagai bagian penting dari tata kelola pemerintahan (Mustanir *et al.*, 2021).

Dalam konteks Desa Sumberbrantas, pemerintah desa diharapkan mampu menjadi pelopor dalam penerapan teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Penguatan

kapasitas sumber daya manusia, peningkatan literasi digital aparatud desa, serta dukungan infrastruktur menjadi faktor penting agar sistem pemerintahan digital dapat berjalan optimal. “Dengan demikian, teori pemerintahan desa dan e-government dalam penelitian ini menekankan bahwa upaya modernisasi pelayanan publik tidak semata-mata berkaitan dengan penerapan teknologi, melainkan juga mencakup reformasi tata kelola, penguatan kapasitas aparatud, serta peningkatan peran aktif masyarakat (Rabbani & Najicha, 2023).

