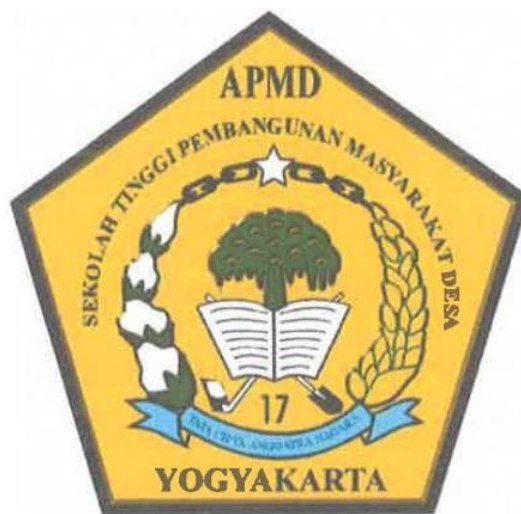


**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* OLEH PEMERINTAH
KALURAHAN SENDANGTIRTO TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Pemerintahan



RIVALDI FEBRIANT PUTRA PURNAMA

21520088

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA"APMD"**

YOGYAKARTA

2025



**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* OLEH PEMERINTAH
KALURAHAN SENDANGTIRTO TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA”APMD”
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:




Hari : Selasa

Tanggal : 5 Agustus 2025

Jam : 12.30 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
<u>Analius Giawa, S.IP., M.Si</u> Ketua Penguji / Pembimbing	
<u>Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si</u> Penguji Sampung I	
<u>Dr. R.Y Gembong Rahmadi, S.H., M.Hum</u> Penguji Sampung II	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rivaldi Febriant Putra Purnama
NIM : 21520088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD”

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Penerapan *E-Government* Oleh Pemerintah Kalurahan Sendangtirto Terhadap Pelayanan Publik”** adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 5 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Rivaldi Febriant Putra Purnama
21520088

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Rivaldi Febriant Putra Purnama
NIM : 21520088
Telp : 087727558627
Email : rivaldifebriant16@gmail.com
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi
Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Dengan ini **memberikan ijin dan hak kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta** untuk menyimpan, mengalih-media atau memformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Penerapan *E-Government* Oleh Pemerintah Kelurahan Sendangtirto Terhadap Pelayanan Publik”.

Ijin dan hak sebagaimana tersebut di atas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)**.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila dikemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 5 Agustus 2025

buat Pernyataan



Rivaldi Febriant Putra Purnama
21520088

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al Insyirah: 5-8)

“Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.”

(QS. Ali ‘Imran: 104)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyadari tanpa adanya bimbingan, bantuan, arahan, dan doa, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini. Adapun, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Hari Purnomo dan Ibu Isbanar dengan segala pengorbanan, kerja keras, doa, dan dukungan di setiap langkah perjalanan sampai di titik ini. Meskipun mereka tidak bisa merasakan pendidikan sampai perkuliahan, mereka tidak pernah lelah memberikan yang terbaik untuk saya. Terimakasih telah mengantarkan saya sampai mendapatkan gelar sarjana. Saya persembahkan karya tulis ini untuk orang tua tercinta.
2. Kakak saya, Rivaldo Sandra Purnama. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang senantiasa mengiringi langkahku hingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
3. Tante saya, Paryanti. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tulus. Persembahan ini menjadi wujud terima kasihku yang tak sebanding dengan segala kebaikan dan cinta yang telah engkau berikan.
4. Keluarga besar dari keluarga Bapak dan Keluarga Ibu. Terima kasih atas doa, dukungan, dan dorongan semangat yang senantiasa mengiringi perjalanan hingga terselesaikannya karya ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan *E-Government* Oleh Pemerintah Kelurahan Sendangtirto Terhadap Pelayanan”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada program Sarjana Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari segala kekurangannya. Dan penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah mendukung penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta,
2. Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta,
3. Analius Giawa, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, serta gagasan yang mendukung selesainya skripsi ini dengan baik,
4. Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun dalam proses penyusunan skripsi ini,

5. Dr. Raden Yoseph Gembong Rahmadi, S.H., M.Hum selaku dosen penguji II atas arahan yang diberikan dengan penuh ketelitian yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik,
6. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama sama studi di perkuliahan,
7. Pemerintah Kalurahan Sendangtirto serta masyarakat Kalurahan Sendangtirto yang telah memberikan dukungan, informasi, dan data sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik,
8. Seluruh teman-teman yang sudah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati dan terbuka serta berterimakasih atas kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca sehingga menjadi bahan evaluasi dalam penulisan untuk penelitian dimasa mendatang.

Yogyakarta, 5 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Rivaldi Febriant Putra Purnama
21520088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GAMBAR DIAGRAM	xv
INTISARI	xvi
<i>SUMMARY</i>.....	<i>xvii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Fokus Penelitian.....	19
D. Tujuan Penelitian	19
E. Manfaat Penelitian	19
F. Literatur Review	20
G. Kerangka Konsep.....	34
1. <i>Electronic Government</i>	34
2. Pelayanan Publik.....	54
3. Pemerintah Desa	58
H. Metode Penelitian	62
1. Jenis Penelitian.....	62
2. Objek Penelitian.....	62
3. Subjek Penelitian	63
4. Lokasi Penelitian.....	64
5. Teknik Pengumpulan Data	65

a. Observasi.....	66
b. Wawancara.....	73
c. Dokumentasi	74
d. Triangulasi	75
6. Teknik Analisis Data	76
a. Reduksi Data.....	76
b. Menyajikan Data.....	77
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	77
BAB II PERKEMBANGAN <i>E-GOVERNMENT</i> DI KALURAHAN SENDANGTIRTO	79
A. Sejarah Kalurahan Sendangtirto.....	79
B. Kondisi Geografis Kalurahan Sendangtirto	80
C. Kondisi Demografi Kalurahan Sendangtirto.....	82
a. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kalurahan Sendangtirto.....	82
b. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Di Kalurahan Sendangtirto.....	83
c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Di Kalurahan Sendangtirto	85
d. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Kalurahan Sendangtirto	87
e. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Di Kalurahan Sendangtirto.....	89
D. Kondisi Infrastruktur Di Kalurahan Sendangtirto.....	91
a. Sarana Pendidikan.....	91
b. Sarana Kesehatan	92
c. Sarana Olahraga	94
d. Sarana Ibadah.....	95
e. Lembaga Sosial.....	96
E. Kondisi Pemerintah Kalurahan Sendangtirto.....	97
a. Visi dan Misi Kalurahan Sendangtirto	97
b. Struktur Pemerintah Kalurahan Sendangtirto	98
c. <i>E-Government</i> di Kalurahan Sendangtirto	101
BAB III PENERAPAN <i>E-GOVERNMENT</i> OLEH PEMERINTAH KALURAHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK.....	113
A. <i>E-government</i> Meningkatkan Efisiensi Dalam Pengelolaan Informasi Pemerintahan Untuk Mendukung Pelayanan Publik.....	114
B. <i>E-government</i> Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Dan Efektif Yang Disediakan Oleh Pemerintah Untuk Masyarakat	134

C. <i>E-government</i> Dalam Memberdayakan Masyarakat Melalui Akses Yang Lebih Luas Terhadap Informasi Pemerintahan.....	154
D. <i>E-government</i> Dapat Mendorong Partisipasi Aktif Masyarakat Dalam Proses Pembuatan Kebijakan Publik.....	158
BAB IV PENUTUP	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran	168
DAFTAR PUSTAKA.....	171
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Informan	63
Tabel 2. 1 Data Padukuhan, RW, dan RT Kalurahan Sendangtirto	81
Tabel 2. 2 Lembaga Sosial	96
Tabel 2. 3 Pamong Kalurahan Sendangtirto	99
Tabel 2. 4 Susunan Pengurus Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal) Sendangtirto	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda Website Kalurahan Sendangtirto.....	13
Gambar 1. 2 Laman Produk Hukum Hanya Tersedia Beberapa Peraturan.....	14
Gambar 1. 3 Laman Panduan Layanan Publik.....	15
Gambar 1. 4 Laman Potensi dan Produk Usaha.....	16
Gambar 1. 5 Contoh Pelayanan Administrasi Secara Daring	67
Gambar 1. 6 Proses Pelayanan Administrasi Secara Luring	68
Gambar 1. 7 Pembuatan Infografis Oleh Staf Kalurahan	69
Gambar 1. 8 WhatsApp Pelayanan Kalurahan Sendangtirto	71
Gambar 1. 9 Akun Instagram Kalurahan Sendangtirto	72
Gambar 2. 1 Panduan Layanan Administrasi	103
Gambar 2. 2 WhatApp Pelayanan Kalurahan Sendangtirto	105
Gambar 2. 3 Staf Bagian Tatalaksana	106
Gambar 2. 4 Website Kalurahan Sendangtirto	107
Gambar 2. 5 Media Sosial Kalurahan Sendangtirto	108
Gambar 2. 6 Router Internet.....	110
Gambar 2. 7 Perangkat Komputer.....	111
Gambar 3. 1 Penyampai Informasi Digital Oleh Pemerintah Kalurahan.....	119
Gambar 3. 2 Bentuk Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat	126
Gambar 3. 3 Laman Data Kebudayaan	128
Gambar 3. 4 Laman Data Administratif Kalurahan	129
Gambar 3. 5 Laman Berita Pada Website Kalurahan.....	130
Gambar 3. 6 Pelatihan Operator SID Kalurahan.....	132
Gambar 3. 7 Pelayanan Daring di Kalurahan Sendangtirto	139
Gambar 3. 8 Inovasi Layanan LUKADESI	140
Gambar 3. 9 Pembuatan Surat Permohonan Secara Daring.....	144
Gambar 3. 10 Pelayanan Informasi Mengenai Syarat Pembuatan Surat	145
Gambar 3. 11 Keterlambatan Dalam Merespons Pesan	149

Gambar 3. 12 Waktu Operasional Layanan WhatsApp	150
Gambar 3. 13 Laman Panduan Layanan Publik.....	152
Gambar 3. 14 Halaman Beranda Website Kalurahan.....	157

DAFTAR GAMBAR DIAGRAM

Gambar Diagram 2. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024	83
Gambar Diagram 2. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Tahun 2024	84
Gambar Diagram 2. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Tahun 2024.....	86
Gambar Diagram 2. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024.....	88
Gambar Diagram 2. 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Tahun 2024	90
Gambar Diagram 2. 6 Sarana Pendidikan	91
Gambar Diagram 2. 7 Sarana Kesehatan	93
Gambar Diagram 2. 8 Sarana Prasarana Olahraga.....	94
Gambar Diagram 2. 9 Sarana Ibadah	95

INTISARI

E-government merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi. Tujuan dihadirkan *e-government* dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan standar pelayanan publik yang lebih baik. Namun, dalam praktiknya terdapat tantangan dalam melaksanakan sistem *e-government* di Kalurahan Sendangtirto. Tantangan yang dihadapi oleh kalurahan yakni pada keterbatasan jumlah perangkat kalurahan dan masih terbatasnya layanan publik secara daring. Dalam praktiknya masih belum optimal dalam menjalankan sistem ini, seperti pengelolaan informasi yang masih kurang baik, keterlambatan dalam melayani masyarakat secara daring, layanan daring yang terbatas dan belum adanya sebuah wadah untuk menjangkau aspirasi terbuka. Dengan demikian, sistem *e-government* di Kalurahan Sendangtirto belum responsif serta tidak adanya partisipasi aktif masyarakat secara *online*. Dengan demikian, tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan bagaimana penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini terdapat beberapa narasumber sebagai subjek dari penelitian yaitu Lurah Kalurahan Sendangtirto, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, Carik, Tatalaksana, Pangripta, Jagabaya, Staf Kalurahan, dan Masyarakat Kalurahan Sendangtirto. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Selanjutnya pada proses teknik analisis data dengan reduksi data, menyajikan data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan: 1. Dalam meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan untuk mendukung pelayanan publik belum berjalan dengan baik karena masih terdapat persoalan mengenai pengelolaan informasi; 2. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif menunjukkan adanya upaya pemanfaatan teknologi digital. Namun pelayanan publik di kalurahan belum sepenuhnya efektif dan responsif karena masih terdapat kendala dalam melayani masyarakat; 3. Sistem *e-government* dalam memberdayakan masyarakat melalui akses yang lebih luas terhadap informasi pemerintahan di Kalurahan Sendangtirto telah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi melalui berbagai platform. Tetapi pada praktiknya belum maksimal karena masih terbatasnya informasi yang diberikan; 4. Sistem *e-government* untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik belum berjalan. Hal ini dikarenakan belum tersedianya platform digital yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi secara daring.

Kata Kunci : *E-government, Pelayanan Publik, Pemerintah Kalurahan, Masyarakat*

SUMMARY

E-government is a technology-based system for governance. The purpose of implementing E-government in the government system is to improve the standard of public services. However, in practice, there are challenges in implementing the e-government system in Sendangtirto Village. The challenges faced by the village government include the limited number of village officials and the still limited availability of online public services. In practice, the system has not been implemented optimally, such as poor information management, delays in providing online services, limited digital services, and the absence of a platform to accommodate open public aspirations. Thus, the e-government system in Sendangtirto Village is not yet responsive and lacks active public participation through online platforms. Therefore, the aim of this study is to describe how the e-government system is implemented in public services in Sendangtirto Village, Berbah District, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta Province.

This research uses a descriptive qualitative method. Several informants served as the subjects of this research, including the Head of Sendangtirto Village (Lurah), the Sleman Regency Communication and Information Office, the Village Secretary (Carik), Administrative Officers (Tatalaksana), Planning Officers (Pangripta), Village Security Officer (Jagabaya), other village staff, and the community of Sendangtirto Village. The data collection techniques in this study involved observation, interviews, documentation, and triangulation. The data analysis process consisted of data reduction, data display, conclusion drawing and verification.

The research results show the following findings: 1. Efforts to improve the efficiency of government information management to support public services have not been carried out effectively due to existing issues in information management; 2. Efforts to realize high-quality and effective public services show some use of digital technology. However, public services at the village level have not been fully effective and responsive due to obstacles in serving the community; 3. The e-government system in empowering the community through broader access to government information in Sendangtirto Village has provided convenience in accessing information through various platforms. However, in practice, it has not been maximized due to the limited scope of information shared; 4. The e-government system in encouraging active public participation in the policymaking process has not been implemented. This is due to the lack of a digital platform that can be used by the community to express their aspirations online.

Keywords: *E-government, Public Services, Village Government, Community*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika dalam memenuhi standar pelayanan publik sangat cepat berubah-ubah yang dikarenakan kebutuhan masyarakat yang hari demi hari semakin kompleks dan selalu muncul permasalahan atau kebutuhan baru dari masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan publik harus mengupayakan pelayanan publik yang cepat, tepat, akuntabel, dan efisien agar dapat tercapainya *good governance*. Dengan demikian, untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkup pemerintahan baik tingkat teratas sampai tingkat terbawah harus meningkatkan pelayanan publik dengan berbagai konsep, salah satu contoh konsepnya yaitu dengan menggunakan konsep *e-government* yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam regulasi tersebut menetapkan sistem pelaksanaan pemerintahan berbasis digital yang dapat diimplementasikan pada keseluruhan lembaga pemerintahan baik pada tingkat pusat maupun tingkat desa.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat menjadikan solusi lembaga pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna mewujudkan efisiensi, transparansi, serta keterlibatan masyarakat pada pelayanan publik. Dengan menghadirkan konsep *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada pelayanan publik, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan

pelayanan publik seperti menyederhanakan pengurusan administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan informasi atau layanan aduan masyarakat.

Pemerintah Desa merupakan lembaga pemerintahan pada level terendah dalam sistem pemerintahan di Indonesia yang berperan dalam urusan pengembangan desa dan pelayanan kepada masyarakat desa. Desa sebagai lembaga pemerintahan berwenang dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki dan menyelenggarakan pemerintahan berdasar pada prinsip otonomi serta adat istiadat setempat dengan mengacu pada ketentuan hukum yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah desa diatur berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam Pasal 67 ayat (1) dan ayat (2) mengatur adanya hak desa memiliki wewenang untuk mengatur serta mengelola kepentingan warganya yang didasarkan pada hak asal-usul, tradisi, dan nilai-nilai sosial budaya lokal. Selain itu, desa juga berperan dalam pembentukan dan pengelolaan kelembagaan desa, serta memperoleh sumber pendapatan. Di sisi lain, desa berkewajiban menjaga dan melestarikan persatuan, kesatuan, serta keharmonisan masyarakat sebagai bagian dari upaya menjaga kerukunan nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di samping itu, desa memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan warga, mendorong tumbuhnya praktik demokrasi di tingkat lokal, memperkuat upaya pemberdayaan masyarakat, serta menyediakan dan menyempurnakan layanan publik bagi penduduk desa. Selain itu, berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa membahas

tentang ketentuan-ketentuan dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah desa secara mandiri dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, serta pengelolaan keuangan desa.

Pemerintah Kalurahan (desa) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan bagian dari pemerintahan tingkat terbawah yang menyelenggarakan urusan pemerintah kalurahan dalam pelaksanaan pengembangan desa, pembinaan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, serta mengurus kepentingan masyarakat desa guna mengoptimalkan pelayanan desa, memperbaiki taraf hidup masyarakat, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Pada nomenklatur pemerintah desa menjadi pemerintah kalurahan tersebut berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2017 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang membahas tentang kewenangan dalam penggunaan istilah dan jabatan pemerintahan asli daerah pada struktur pemerintahan kabupaten, kota, dan desa yang menjalankan tugas urusan keistimewaan. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2017 tersebut, Pemerintah Daerah mengeluarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pemerintahan Kalurahan mengenai kalurahan merupakan desa di wilayah DIY yang merupakan entitas masyarakat hukum dengan batas wilayah tertentu yang memiliki kewenangan untuk mengelola dan mengatur urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat lokal berdasarkan inisiatif masyarakat, hak asal usul, hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diselenggarakan oleh Lurah dan Pamong Kalurahan.

Pemerintah Kalurahan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan di desa harus mengupayakan menyediakan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat kalurahan dapat berbentuk pelayanan informasi ataupun pelayanan administrasi. Dengan mengacu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dalam Pasal 86, diatur mengenai kewajiban bagi Pemerintah Kalurahan (Desa) untuk mengembangkan sistem informasi desa yang mencakup data desa, data pembangunan, dan potensi desa yang dapat diakses oleh masyarakat pemangku kepentingan di desa.

Pemerintah Kalurahan dapat mengupayakan penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan teknologi guna memberikan layanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau berbagai pihak lainnya dengan menggunakan Sistem Informasi Desa (SID). Hal ini sebagai perwujudan pemerintah kalurahan yang transparan pada setiap rencana kegiatan atau pelaksanaan kegiatan oleh pemerintah kalurahan dapat diketahui masyarakat serta dapat mengawasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah kalurahan agar menghindari kesalahpahaman antar pemerintah kalurahan dan masyarakat.

Pemerintah Daerah Yogyakarta telah menetapkan sejumlah peraturan yang mengatur penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di wilayah Yogyakarta dari mulai tingkat Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten, sampai Pemerintah Kalurahan (Desa). Hal ini sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik dengan digitalisasi untuk mengikut zaman yang mana adanya transformasi digital pada layanan publik di pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik juga diatur pada

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c mengatur tentang Penguatan Digitalisasi Kalurahan guna mewujudkan kesederhanaan dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan layanan publik di Kalurahan yang fleksibel dan mudah diakses masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik di wilayah Yogyakarta juga mengacu pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 67 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengatur pada penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital. Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terdapat layanan yang berupa layanan administrasi SPBE dan layanan publik SPBE.

Salah satu syarat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah menjadikan masyarakat sebagai pusat pelayanan, karena salah satu fungsi pemerintah kalurahan adalah memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tanggung jawab dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya berada pada penyelenggara layanan, tetapi masyarakat juga memiliki peran serta tanggung jawab. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a mengatur bahwa warga diberi kesempatan untuk menjalankan pengawasan eksternal mengenai pelaksanaan pelayanan publik melalui penyampaian laporan atau pengaduan.

Dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dijelaskan bahwa SPBE merupakan pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan mutu pelaksanaan pemerintahan serta pelayanan publik. Sistem ini menggunakan aplikasi yang memudahkan layanan jarak jauh atau daring. Pada bagian Kesebelas mengenai Layanan SPBE, Pasal 28 ayat (1) menyatakan bahwa layanan SPBE terdapat dua jenis, yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik di berbagai sektor. Dengan demikian, tujuan SPBE adalah untuk menyederhanakan, menyinkronkan, dan memadukan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi digital dalam memberikan layanan publik.

E-government merupakan cara pemerintah kalurahan untuk mengimplentasikan peraturan-peraturan yang ada terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan menggunakan teknologi informasi yang dikembangkan, dikelola, serta diinovasikan oleh pemerintah kalurahan. Salah satu contoh dalam mengembangkan pelayanan publik, pemerintah kalurahan dapat mengoptimalkan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis website. SID merupakan perangkat pendukung pemerintah kalurahan dalam urusan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan basis teknologi informatika yang bertujuan untuk memberikan informasi-informasi dalam hal rencana atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, seperti contoh informasi mengenai realisasi APBDesa, RPJMDesa/RKPDesa, peraturan kalurahan, agenda kalurahan, data kalurahan, laporan aduan masyarakat dan sebagainya yang memberikan informasi ke

masyarakat. Hal-hal tersebut sebagai langkah pemerintah dalam menjaga transparansi, akuntabel, dan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah dalam menyampaikan informasi digital ini dapat menggunakan platform atau website yang dirancang oleh pemerintah. Website pemerintah kalurahan seharusnya mudah diakses masyarakat serta pemerintah kalurahan mensosialisasikan adanya website tersebut, yang dikarenakan partisipasi masyarakat merupakan hal yang penting dalam mengukur keberhasilan Sistem Informasi Desa (SID) berjalan dengan baik atau tidak karena diperlukan adanya interaksi dari dua arah yaitu pemerintah kalurahan dengan masyarakat.

Dalam pengembangan *e-government* pemerintah kalurahan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen *e-government* dengan baik, diantaranya pemerintah kalurahan menjalankan *e-government* dengan mempertimbangkan peraturan pemerintah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku (*Top Down Projects*) serta adanya inisiatif dan inovasi pada pemerintah kalurahan untuk mengembangkan dan menjalankan *e-government* dengan profesional (*Bottom Up Projects*), adanya perencanaan yang matang dalam menyusun konsep penyelenggaraan *e-government*, pemerintah kalurahan dapat menggandeng stakeholder (pemerintah, swasta, masyarakat) dalam penyelenggaraan *e-government* agar semua stakeholder dapat merasakan manfaatnya, transparansi pemerintah kalurahan terhadap program yang dilaksanakan atau anggaran yang digunakan dapat diakses masyarakat atau stakeholder, mempersiapkan teknologi yang dapat digunakan untuk menyelenggarakan *e-government* seperti perangkat keras atau lunak dan jaringan

internet, melakukan inovasi dalam mengembangkan *e-government* dengan menghadirkan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam memudahkan penyampaian informasi kepada masyarakat (Indrayani, 2020).

Pada pengelolaan website pemerintahan juga diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Website Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sleman yang membahas penyediaan informasi secara daring untuk masyarakat guna mendukung pelayanan publik dan transparansi informasi. Dalam Pasal 15 menyebutkan setiap perencanaan laman harus berpedoman pada standarisasi pembangunan laman, dengan mempertimbangkan aspek tujuan, target dan konten laman. Standarisasi laman guna dalam menyeragamkan website yang mencirikan profil Kabupaten Sleman. Pemerintah kalurahan di lingkungan Kabupaten Sleman juga mengalami standarisasi laman yang tercantum dalam Pasal 16 yang menyebutkan pedoman standarisasi pembangunan laman Pemerintah Desa.

Di Kabupaten Sleman berupaya untuk mengembangkan suatu website guna menerapkan sistem *e-government* di lingkungan pemerintahan Kabupaten Sleman khususnya kalurahan-kalurahan di wilayah Kabupaten Sleman. Mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 29.3 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Desa, Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Perangkat Daerah yakni Bappeda, Dinas PMD, Dinas Kominfo membangun dan mengembangkan website Sistem Informasi Desa Terintegrasi (SIDESI MANIS) guna mewujudkan Desa Mandiri dan Istimewa. Berdasarkan BAB V Kedudukan, Fungsi dan Manfaat pada Pasal 10 ayat (1) SIDESI MANIS mempunyai beberapa fungsi:

- a. mengelola data dan informasi desa;
- b. menyediakan data dan informasi untuk pembangunan;
- c. meningkatkan aksesibilitas data dan informasi secara tepat waktu dan akurat;
- d. melaksanakan pelayanan administrasi; dan
- e. mengelola informasi sumber daya desa dan potensi desa serta Kawasan Perdesaan.

Serta dalam Pasal 11 ayat (1) SIDESI MANIS bermanfaat untuk:

- a. memudahkan Pemerintah Desa dalam mengakses, menyimpan dan mengolah Data Desa;
- b. mengintegrasikan dan mengelola data dan informasi;
- c. menyediakan data dan informasi sebagai bahan perencanaan pembangunan desa;
- d. meningkatkan kualitas pengelolaan Data Desa yang akurat dan terbaru secara berkala;
- e. memperluas jangkauan informasi;
- f. meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa;
- g. mempermudah akses informasi tentang desa;
- h. meningkatkan akuntabilitas dan transparansi; dan
- i. menemukan dan mengenali potensi sumber daya yang bisa dioptimalkan untuk mendukung kemandirian desa.

SIDESI MANIS adalah platform digital yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dan selanjutnya dikelola oleh pemerintah kalurahan guna mendukung pelaksanaan pemerintahan, khususnya dalam hal pengelolaan dan

penyimpanan data informasi, serta untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Platform ini menyediakan berbagai menu yang menampilkan informasi seperti profil kalurahan, berita dan agenda kegiatan, regulasi hukum, pelaporan, petunjuk pelayanan publik, sumber daya serta barang usaha lokal, dan data administrasi pemerintahan kalurahan. Laman SIDESI MANIS pada kalurahan-kalurahan di wilayah Kabupaten Sleman memiliki kesamaan pada laman karena adanya standarisasi dari Pemerintah Kabupaten Sleman, yang membedakan hanya pada tampilan desain pada laman. Adanya standarisasi dan penyeragaman website Kalurahan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan informasi. Namun, kebijakan tersebut dapat berpotensi mengurangi kemandirian Desa dalam menyesuaikan sistem informasi dengan kebutuhan dan karakteristik lokal. Laman SIDESI MANIS hanya berfokus pada data dan informasi dari kalurahan tanpa adanya pelayanan yang dapat langsung dirasakan masyarakat seperti pembuatan dokumen administrasi secara *online*, pengaduan masyarakat, dan sebagainya yang seharusnya pemerintah dapat melayani masyarakat secara langsung dengan metode pelayanan *online*.

Penerapan website pemerintah kalurahan dengan menggunakan *template* yang seragam untuk setiap kalurahan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman memberikan kesan keseragaman dan standarisasi, serta menunjukkan adanya kendala dalam adaptasi konten dan fungsi yang sesuai dengan kondisi lokal. Kondisi ini menunjukkan bahwa perencanaan dan pengembangan sistem *e-government* di tingkat Kalurahan belum sepenuhnya mempertimbangkan aspek

fungsionalitas dalam pelayanan publik secara menyeluruh. Akibatnya, masyarakat tidak dapat memanfaatkan potensi teknologi informasi untuk melakukan interaksi secara langsung dengan pemerintah kalurahan, yang seharusnya website kalurahan dapat mengefisienkan serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Adanya *e-government* sebagai sarana dalam mempermudah aktivitas penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada bidang pelayanan publik. Masyarakat seharusnya dapat dimudahkan dalam mengakses pelayanan publik secara daring dengan cepat, mudah, dan fleksibel. Namun pada pelaksanaannya website pemerintah kalurahan masih terdapat daftar pilihan (*menu*) yang kosong serta tidak adanya interaksi pelayanan publik dari pemerintah dan masyarakat dalam website tersebut. Fenomena penerapan *e-government* di kalurahan-kalurahan wilayah Kabupaten Sleman menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal dan implementasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara digital. Pemerintah Kabupaten Sleman telah mengembangkan laman untuk setiap kalurahan dengan menggunakan *template* yang seragam, yang seharusnya dapat berfungsi sebagai sarana interaktif untuk memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya laman tersebut lebih difungsikan sebagai penyediaan informasi sehingga tidak mengakomodasi kebutuhan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat.

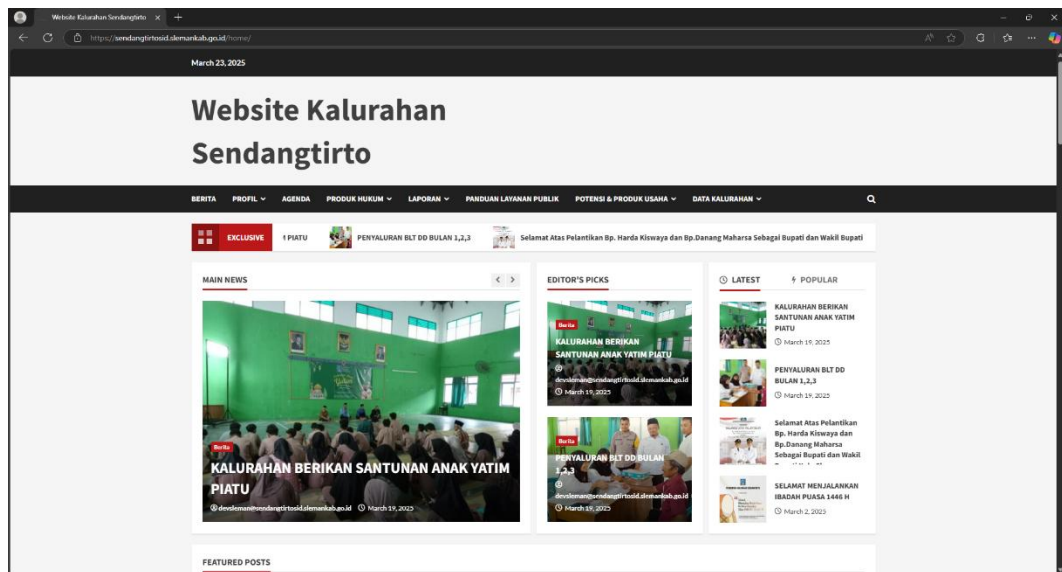
Dalam konsep *e-government* yang ideal, platform digital seharusnya menjadi sarana interaktif yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara langsung. Namun, dalam praktiknya website Kalurahan hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, sehingga tidak memenuhi

ekspektasi sebagai platform pelayanan publik yang responsif dan *real-time* (langsung). Layanan digital ini seharusnya dapat mencakup pembuatan dokumen administrasi, penyampaian aduan masyarakat. *e-government* juga membuka peluang untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Penerapan *e-government* juga mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Namun, jika website di Kalurahan hanya menyajikan informasi tanpa menyediakan fitur layanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat, maka potensi digitalisasi pelayanan publik tidak dapat direalisasikan secara maksimal.

Fenomena ini mengindikasikan adanya tantangan strategis dalam pelaksanaan *e-government*, terutama pada menyeimbangkan aspek teknis dan non-teknis. Pembuatan website Kalurahan yang hanya difungsikan sebagai media penyampaian informasi kurang menunjukkan adanya komitmen untuk mengintegrasikan seluruh fungsi pemerintahan ke dalam platform digital secara menyeluruh. Hal ini menjadi bahan refleksi penting dalam penelitian, mengingat bahwa proses digitalisasi seharusnya disertai dengan perencanaan yang terstruktur dan matang terkait bagaimana pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan publik yang komprehensif dan tanggap terhadap apa yang diperlukan oleh masyarakat.

Sebagai contohnya pada laman Kalurahan Sendangtirto. Dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis website dengan alamat website <https://sendangtirtosid.slemankab.go.id/> yang dapat diakses dengan internet dan dapat dioperasikan dengan *smartphone* atau komputer.

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda Website Kalurahan Sendangtirto

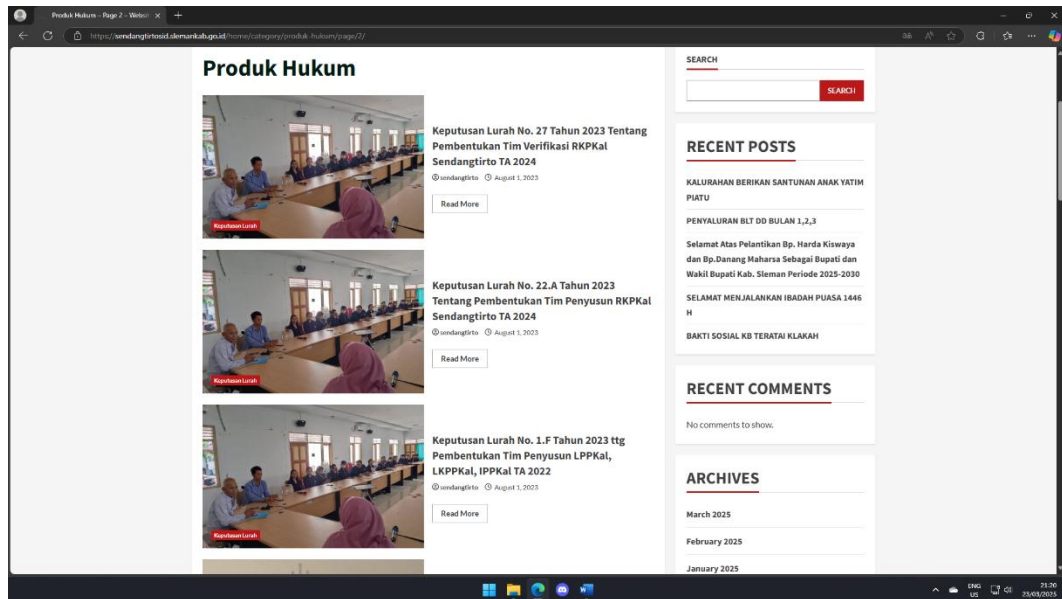


(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 23 Maret 2025)

Namun dalam website kalurahan terdapat beberapa laman yang tidak ada isi konten, seperti pada laman Pamong Kalurahan dan BPKAL foto dokumentasi sama, pada laman produk hukum hanya tersedia tentang peraturan APBKal tidak ada peraturan pemerintah kalurahan lainnya yang diinformasikan kepada masyarakat, pada laman potensi dan produk usaha tidak ada informasi yang didapatkan, dan terdapat kolom komentar namun tidak ada komentar dari masyarakat di website. Hal ini tersebut menjadikan kurang optimalnya pemerintah kalurahan dalam memanajemen Sistem Informasi Desa (SID) seharusnya menjadi sumber data kalurahan serta informasi penting untuk disampaikan ke masyarakat harusnya *update* setiap saat. Adanya hal tersebut menyebabkan masyarakat yang

membutuhkan suatu data atau informasi harus datang ke kantor kalurahan untuk meminta data yang diperlukan, hal ini tidak sejalan dengan sebagaimana mestinya implementasi *e-government* yang seharusnya masyarakat dapat melihat informasi secara daring di mana pun dan kapan pun.

Gambar 1. 2 Laman Produk Hukum Hanya Tersedia Beberapa Peraturan

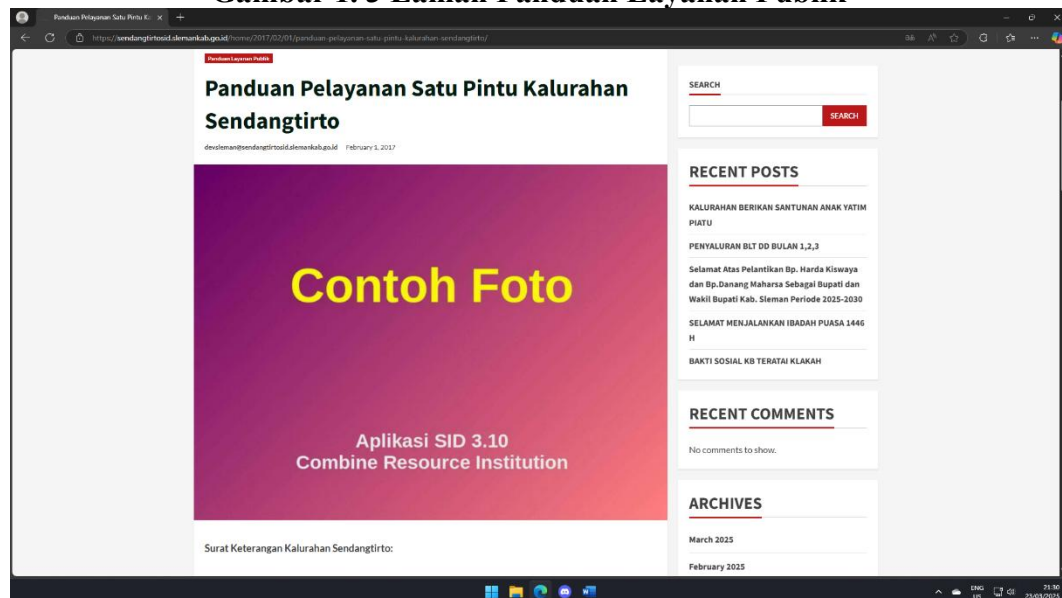


(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 23 Maret 2025)

Pada gambar 1. 2, Sistem Informasi Desa (SID) merupakan platform yang dibuat untuk meningkatkan keterbukaan informasi, tanggung jawab, dan efektivitas dalam pengelolaan data serta informasi desa. Namun, dalam pelaksanaannya, hanya terdapat beberapa produk hukum pada laman produk hukum yang mencantumkan peraturan kalurahan dan peraturan lurah, yang dapat menyebabkan masyarakat tidak mengetahui produk hukum apa saja yang telah dibuat oleh pihak kalurahan. Hal ini menunjukkan perlunya pembaruan data dan sinkronisasi regulasi agar informasi yang tersedia lebih akurat dan relevan dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pemerintah kalurahan dan pihak terkait perlu melakukan

evaluasi terhadap sistem yang digunakan serta memastikan bahwa dokumen hukum yang ditampilkan telah sesuai dengan perkembangan kebijakan terbaru. Penyesuaian ini penting agar masyarakat dapat mengakses informasi yang valid dan terbaru. Dengan adanya sistem informasi yang rapi dan terus diperbarui akan meningkatkan keyakinan masyarakat kepada pemerintah kalurahan. Sistem ini mampu membantu kalurahan untuk mengelola pemerintahan secara lebih efektif dengan berbasis data dan mendukung tercapainya pembangunan yang berkelanjutan.

Gambar 1. 3 Laman Panduan Layanan Publik



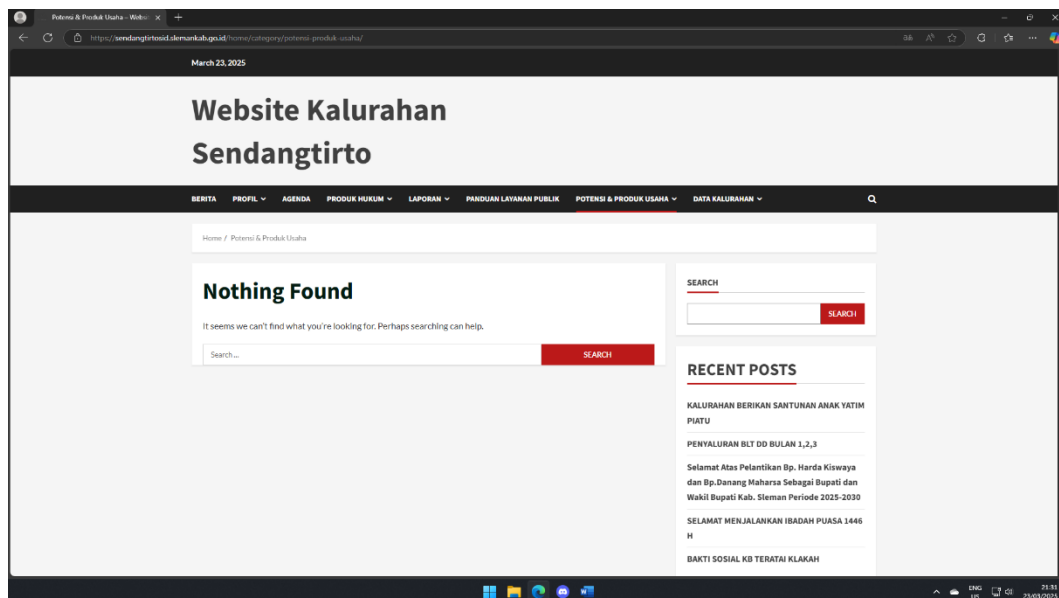
(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 23 Maret 2025)

Pada gambar 1. 3, terdapat laman panduan layanan publik, pada laman tersebut hanya dicantumkan syarat-syarat yang harus dipenuhi tanpa disertai dengan alur proses yang jelas. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang belum mengetahui dengan prosedur administratif yang berlaku. Tanpa adanya informasi mengenai tahapan layanan,

masyarakat berisiko mengalami kendala dalam mengurus keperluan mereka, baik dari segi waktu, dokumen yang diperlukan.

Dengan begitu, penyempurnaan sistem informasi desa dengan menambahkan alur layanan yang jelas dan sistematis menjadi langkah penting. Dengan menyajikan informasi yang lebih lengkap, masyarakat dapat lebih mudah memahami proses yang harus dilalui, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Selain itu, penyajian alur layanan juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi desa, mengurangi potensi kesalahan atau kesalahpahaman, serta mendorong pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

Gambar 1. 4 Laman Potensi dan Produk Usaha



(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 23 Maret 2025)

Pada gambar 1. 4, terdapat laman potensi dan produk usaha dalam Sistem Informasi Desa yang seharusnya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah kalurahan sebagai sarana promosi dan publikasi berbagai potensi

unggulan yang dimiliki kalurahan. Dengan menampilkan informasi yang menyeluruh mengenai potensi kalurahan, seperti pada sektor pertanian, peternakan, perikanan, kerajinan, wisata, serta produk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Laman potensi dan produk usaha berpeluang menjadi media pemasaran efektif untuk menarik minat investor, pelaku usaha, serta masyarakat luas. Selain itu, pemanfaatan laman ini sebagai sarana iklan digital memungkinkan produk-produk lokal lebih dikenal dan memiliki kemampuan bersaing di pasar yang lebih luas. Dengan strategi pelaksanaan yang profesional, seperti pembaruan informasi secara berkala, penyajian konten yang menarik, laman ini dapat menjadi instrumen yang mendukung pertumbuhan ekonomi desa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Fenomena permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji permasalahan yang ada di Kalurahan Sendangtirto dalam pemanfaatan sistem *e-government* berbasis website Kalurahan. Diadakannya website tersebut yang bertujuan sebagai sarana layanan publik dan informasi untuk masyarakat guna memudahkan dalam layanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kalurahan. Meskipun website kalurahan sudah berjalan cukup baik, namun masih belum dilaksanakan secara profesional oleh Pemerintah Kalurahan Sendangtirto yang dapat dilihat pada website tersebut masih terdapat hal-hal yang belum disajikan secara optimal. Padahal di wilayah Kalurahan Sendangtirto terdapat banyak potensi-potensi baik dari sektor wisata, budaya, UMKM, pertanian, peternakan, perikanan. Dari potensi-potensi tersebut seharusnya Pemerintah Kalurahan Sendangtirto dapat membantu untuk

mempromosikan potensi-potensi yang ada dengan menggunakan website pemerintah kalurahan.

Selain itu, website kalurahan masih belum dilengkapi dengan fitur pelayanan publik daring, seperti pembuatan dokumen administrasi secara *online* dan penyediaan ruang untuk menampung aduan masyarakat. Website kalurahan seharusnya tidak hanya dipergunakan untuk sekedar penyampaian informasi dari pemerintah untuk masyarakat, melainkan juga sebagai sarana interaksi yang memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan publik secara langsung dan optimal, sesuai dengan esensi pada penerapan *e-government*. Adanya *e-government* diharapkan pemerintah kalurahan dapat mentransformasikan pelayanan maupun tata kelola pemerintahan ke digital untuk mempermudah kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik ataupun kinerja internal. Hal ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas perangkat kalurahan maupun masyarakat dalam pemanfaatan teknologi, serta dapat menumbuhkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan kalurahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan demikian rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *e-government* oleh Pemerintah Kalurahan Sendangtirto terhadap pelayanan publik?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto, sebagai berikut:

1. *E-government* meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan untuk mendukung pelayanan publik.
2. *E-government* mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat.
3. *E-government* dalam memberdayakan masyarakat melalui akses yang lebih luas terhadap informasi pemerintahan.
4. *E-government* dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan *e-government* di Pemerintah Kalurahan Sendangtirto terhadap pelayanan publik, yang mencakup upaya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan, mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi pemerintahan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan membawa manfaat dalam bentuk sumbangan dalam pengembangan ilmu pemerintahan, terutama terkait dengan pelaksanaan *e-government* di tingkat pemerintahan kalurahan atau desa, serta menjadi referensi dalam pengembangan teori tentang inovasi pelayanan publik

berbasis teknologi informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi Pemerintah Kalurahan Sendangtirto menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik. Dengan demikian, hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih dalam perumusan kebijakan atau program kerja yang mendukung optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Pemerintahan Kalurahan Sendangtirto. Penelitian ini juga diharapkan memberikan pemahaman mengenai pentingnya partisipasi dan pemanfaatan layanan digital dalam mengakses pelayanan publik yang lebih efisien.

F. Literatur Review

Bagian ini memuat tinjauan pustaka yang berisi kajian dari berbagai penelitian terkait dengan implementasi *e-government* dalam layanan informasi publik dalam Sistem Informasi Desa yang berbasis dengan website pemerintah kalurahan (desa). Penelitian ini memiliki kesamaan maupun perbedaan dalam fokus kajian berdasarkan kajian-kajian sebelumnya, sebagai berikut:

Pertama, dalam E-DIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat karya dari Al-Ayyubi dkk. (2021) yang berjudul “IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* UNTUK PENGELOLAAN DATA ADMINISTRATIF PADA DESA BANJAR NEGERI, LAMPUNG SELATAN”. Jurnal tersebut membahas tentang penerapan teknologi pemerintah desa yang menitikberatkan pada pengelolaan data administratif serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Penelitian tersebut dilakukan karena pemerintah desa belum menerapkan sistem *e-government* dalam

pelayanan publik, seperti proses pada permohonan surat masih dilakukan di kantor desa dan belum ada media untuk penyampaian informasi di pemerintah desa. Pada pengelolaan informasi data penduduk masih menggunakan aplikasi *spreadsheet* dan aplikasi *word processing*, hal ini dirasa kurang fleksibel untuk penyampai informasi dikarenakan akses terhadap data kependudukan tidak tersedia secara *online*, sehingga masyarakat atau pihak terkait harus datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh data. Metode penelitian yang digunakan peneliti yakni metode pengembangan *web engineering* (rekayasa web) yang mana berfokus pada pengembangan aplikasi berbasis website.

Dari penelitian tersebut terdapat persamaan dengan yang akan diteliti yakni membahas tentang implementasi *e-government* pada sistem di pemerintah kalurahan (desa). Pada perbedaannya penelitian diatas lebih berfokus pada bagaimana pemerintah desa mengembangkan website yang digunakan untuk pengelolaan data administratif, sedangkan yang akan diteliti lebih berfokus pada bagaimana upaya pemerintah kalurahan dalam melaksanakan sistem *e-government* dalam mendukung pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

Kedua, dalam Indonesia *Journal of Education and Social Science* karya dari Setiawan dkk. (2023) yang berjudul “IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT BERBASIS SITUS WEB”. Dari jurnal tersebut membahas mengenai penerapan *e-government* yang berlangsung di Desa Kertabasuki yang dikarenakan di desa tersebut belum maksimal dalam mengimplementasikan *e-government*. Namun Pemerintah Desa Kertabasuki telah menyelenggarakan *e-government* mengenai kegiatan pemerintahan, pemberian informasi, ataupun memberikan pengetahuan

mengenai potensi-potensi yang ada di ruang lingkup Desa Kertabasuki. *E-government* tersebut berbentuk situs web yang berisikan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, seperti profil desa, data administrasi, data pendidikan dalam Kartu Keluarga, data jenjang pendidikan, data agama, pekerjaan, proyek-proyek desa, peta wilayah desa, dan sebagainya.

Namun dari sisi masyarakat juga belum sepenuhnya mengetahui adanya situs web dari Pemerintah Desa Kertabasuki yang dikarenakan pemerintah belum memberikan informasi secara jelas dan langsung kepada masyarakat mengenai situs website dan belum meratanya sistem literasi masyarakat yang berkaitan dengan penggunaan *e-government* mengingat sebagian besar penduduk menengah ke bawah. Dalam situs web Pemerintah Desa Kertabasuki terdapat data yang belum disajikan dengan lengkap dan informasi terbaru tidak semua disuguhkan di dalam situs web. Meskipun ada permasalahan tersebut, pemerintah desa juga memanfaatkan media sosial untuk membantu masyarakat dalam mempromosikan hasil tanaman (jagung, padi, ubi jalar) maupun budidaya (lele). Hal ini memberikan dampak positif untuk masyarakat untuk berbisnis secara daring.

Dari penelitian tersebut terdapat persamaan dengan yang akan diteliti yakni membahas mengenai implementasi *e-government* pemerintah desa. Pada perbedaannya penelitian diatas lebih berfokus pada pengelolaan struktur informasi di Desa Kertabasuki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan yang akan diteliti lebih berfokus pada bagaimana pemerintah kalurahan dalam pelaksanaan sistem *e-government* untuk pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

Ketiga, dalam Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (JIUBJ) karya dari (Ahmad dkk., 2022) yang berjudul “ANALISIS UPAYA STRATEGI DALAM MEMAKSIMALKAN PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI DESA”. Jurnal tersebut membahas tentang strategis yang diterapkan oleh pemerintah desa untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *e-government* melalui pendekatan studi kualitatif dengan metode *literature review*. Penelitian ini merujuk dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berkaitan dengan implementasi sistem *e-government* dalam mewujudkan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, ketepatan waktu, efisiensi, kemudahan, dan aksesibilitas. Dan juga pada Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *e-government* dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia. Pelaksanaan *e-government* bertujuan memperbaiki pelayanan publik secara digital baik di wilayah kota maupun di daerah.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan digitalisasi desa dengan membekali kepala desa melalui panduan dalam mengembangkan teknologi. Selain itu, kementerian juga memberikan dukungan berupa akses infrastruktur agar desa dapat memperoleh jaringan yang memadai. Desa dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai aspek, meliputi tata kelola pemerintahan, pengelolaan aspek sosial dan ekonomi masyarakat, hingga pengembangan sumber daya manusia di wilayah desa.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam peningkatan *e-government*, aspek pertama yang perlu diperhatikan adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari aparat desa maupun masyarakat. Hal ini penting karena aparat desa bertanggung jawab melaksanakan pelayanan publik yang berbasis sistem *e-government*. Dalam hal ini perlu diadakan bimbingan dan pelatihan teknis kepada aparat desa untuk memberikan pemahaman, pengetahuan pada tupoksi, keterampilan dalam menyelenggarakan *e-government*. Selanjutnya, pada pemerintah desa melakukan strategi sosialisasi kepada masyarakat desa dalam hal penggunaan media internet yang dikarenakan *e-government* ini menggunakan internet dalam pengoperasiannya. Dalam sosialisasi, langkah yang paling efektif adalah memberikan penyuluhan kepada para pemuda karena mereka lebih mahir dalam teknologi, sehingga lebih cepat menguasai penggunaannya. Selain itu, para pemuda diharapkan dapat berperan sebagai agen pendukung pemerintah desa dalam menyebarkan informasi secara berkelanjutan di lingkungan keluarga masing-masing. Terakhir, pengawasan dan evaluasi perlu dilakukan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah penyelenggaraan *e-government* di pemerintah desa berjalan dengan baik, sekaligus sebagai dasar untuk merencanakan pengembangan layanan publik berbasis *e-government* di masa mendatang.

Dari penelitian tersebut terdapat persamaan dengan yang akan diteliti yakni keduanya membahas tentang penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di pemerintahan desa. Sedangkan, perbedaannya pada fokus penelitian yang lebih menitikberatkan pada strategi pemerintah dalam mengelola pelayanan publik berbasis *e-government*, sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih

menitikberatkan bagaimana pemerintah kalurahan menerapkan sistem *e-government* untuk mendukung pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

Keempat, dalam Jurnal Masyarakat Mandiri (JMM) karya dari (Supiyandi dkk., 2022) yang berjudul “PELATIHAN PERANGKAT DESA DALAM PENERAPAN METODE WATERFALL PADA SISTEM INFORMASI DESA”. Jurnal tersebut membicarakan mengenai pelatihan sistem informasi desa untuk perangkat desa Tomuan Holbung sebagai upaya mengatasi kendala pada layanan yang meliputi beberapa fitur yang tidak berfungsi dengan baik, masalah waktu pemuatan sistem (*loading*), serta akurasi sistem yang belum optimal. Di era digital saat ini diperlukan berbagai informasi dari pemerintah kalurahan yang aksesnya mudah, cepat dan akurat untuk masyarakat, oleh karena itu perlunya mengembangkan Sistem Informasi Desa (SID). Untuk mencapai kemudahan penyampaian informasi ke masyarakat maka diperlukan keterampilan perangkat desa dalam penguasaan sistem teknologi informasi. Dengan demikian diperlukannya pelatihan pada Sistem Informasi Desa (SID) oleh perangkat desa yang mana perangkat desa sebagai yang menjalankan sistem tersebut. Pada pelatihan perangkat desa berfokus pada pengoperasian perangkat keras dan perangkat lunak. Keterbukaan informasi publik berperan sebagai alat untuk meningkatkan pengawasan masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintahan di tingkat desa.

Hasil dari penelitian tersebut peneliti mengungkapkan pelatihan yang sesuai dengan kondisi di Desa Tomuan Holbung pada perangkat desa yakni pada bidang pendidikan dan bidang tata kelola sumber daya. Pada bidang pendidikan berkaitan

dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para perangkat desa serta pada bidang tata kelola sumber daya meningkatkan kualitas sumber daya serta manajemen sumber daya. Kedua hal tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam mengelola sistem informasi desa.

Dari penelitian tersebut terdapat persamaan dengan yang akan diteliti yakni membahas mengenai pemanfaatan website dalam pelayanan publik. Pada perbedaannya penelitian diatas lebih berfokus pada bagaimana pelatihan perangkat desa dalam menyelenggarakan sistem informasi desa, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana pemerintah kalurahan dalam pelaksanaan sistem *e-government* untuk pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

Kelima, dalam Jurnal Karya Abdi karya dari Fitri dkk. (2020) yang berjudul “PENERAPAN SISTEM INFORMASI DESA BERBASIS TIK DI DESA NYOGAN MENUJU TATA KELOLA *GOOD GOVERNANCE* DAN KEMANDIRIAN DESA”. Dari jurnal tersebut membahas mengenai bagaimana meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam mengelola informasi desa. Pada acuan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika yang menyatakan pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik serta mempercepat jalannya proses demokrasi. Sistem Informasi Desa (SID) adalah salah satu sistem *e-government* yang dimiliki oleh pemerintah desa, yang berfungsi membantu perangkat desa dalam menangani berbagai persoalan administrasi dan penyampaian informasi desa.

Di Desa Nyogan, terdapat kendala dalam penerapan *e-government*, terutama pada pengelolaan informasi desa yang masih dilakukan secara manual. Kondisi ini mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal serta munculnya kesulitan dalam penyampaian informasi desa. Masalah tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya infrastruktur yang memadai, serta tidak tersedianya informasi desa secara digital di kantor desa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk membangun motivasi perangkat desa agar lebih memanfaatkan sistem informasi administrasi berbasis digital.

Dari penelitian diatas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yaitu membahas tentang pelayanan digital kalurahan. Pada perbedaannya penelitian diatas lebih berfokus pada peningkatan perangkat desa dalam mengelola sistem informasi desa sebagai wujud tata kelola yang baik dan kemandirian desa, sedangkan yang akan diteliti lebih berfokus pada bagaimana pemerintah kalurahan dalam pelaksanaan sistem *e-government* dalam pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

Keenam, dalam jurnal ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin karya dari Witri (2022) yang berjudul “DIGITALISASI PELAYANAN: ADOPSI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL BERBASIS WEBSITE”. Jurnal ini mengulas tentang tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Trayang dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan website yang diinstruksikan oleh Diskominfo Nganjuk untuk menerapkan program pelayanan kependudukan berbasis website.

Pemerintah Desa Trayang memberikan 23 jenis pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dapat diakses secara manual ataupun daring. Dari total 23 jenis pelayanan administrasi yang ada, hanya terdapat tiga pelayanan administrasi secara daring melalui website, yakni yang berkaitan dengan mutasi termasuk dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta Akta. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya keterbatasan sumber daya manusia yang kurang terampil dalam mengoperasikan website, belum tersedianya pelatihan lanjutan mengenai BimTek (Bimbingan Teknologi), kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan terkait, serta teknologi pendukung yang belum memadai. Penerapan website sebagai sarana pelayanan administrasi oleh Diskominfo Nganjuk merupakan langkah inovatif yang bagus untuk diadopsi oleh pemerintah desa guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Namun, dalam implementasinya masih ditemui berbagai permasalahan, yang disebabkan oleh pengambilan keputusan inovasi yang terlalu cepat tanpa perencanaan dan persiapan yang matang.

Dari penelitian diatas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yaitu membahas tentang pelayanan publik di pemerintah desa/kalurahan dengan konsep *e-government*. Pada perbedaanya penelitian diatas berfokus pada pelayanan administrasi berbasis website, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik di kalurahan.

Ketujuh, dalam Jurnal Pengabdian Masyarakat, *I-Com: Indonesian Community Journal* karya Ambarsari dkk. (2024) yang berjudul “DIGITALISASI INFORMASI DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TRANSFORMASI DESA DIGITAL MELALUI PENGEMBANGAN WEBSITE DESA KLATAKAN”. Dari jurnal tersebut membahas mengenai pengembangan website Desa Klatakan sebagai upaya digitalisasi informasi dan transformasi digital yang dilaksanakan melalui kolaborasi langsung dengan aparat desa setempat, sebagai bagian dari kegiatan pelayanan masyarakat. Situs web desa yang beralamat di <https://desaklatakan.com> kini telah dapat diakses secara daring. Untuk menilai efektivitas pemanfaatan sistem informasi tersebut, salah satu tolak ukur yang dapat dipakai adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan parameter dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi, karena mencerminkan akumulasi persepsi dan pengalaman masyarakat yang beragam terhadap penyampaian informasi, baik dalam bentuk produk maupun layanan. Website Desa Klatakan yang berbasis openSID berfungsi sebagai media digital yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses beragam layanan dan informasi desa. Konten dalam website tersebut mencakup profil desa, potensi desa, berita, galeri, serta informasi kontak yang dapat dihubungi. Selain itu, dalam mendukung transparansi dan pelayanan publik, website ini juga menyediakan fitur layanan mandiri yang memungkinkan warga untuk mengajukan perizinan, melakukan pembayaran pajak, serta menyampaikan keluhan secara daring.

Dari penelitian di atas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yaitu membahas mengenai pelayanan publik di pemerintah desa dengan konsep *e-government*. Pada perbedaanya penelitian diatas berfokus pada pengembangan website dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik di kalurahan.

Kedelapan, dalam Jurnal Manajemen karya Putri dkk. (2021) yang berjudul “INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE *OPENSID*”. Dari jurnal tersebut membahas mengenai Desa Kalibuaya telah berhasil menerapkan ketiga elemen sukses dalam pengembangan *e-government*, yaitu dukungan, kapasitas, dan nilai. Pemerintah desa menunjukkan komitmen yang kuat, termasuk adanya kemauan politik (*political will*) yang tinggi dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis openSID. Desa Kalibuaya juga dianggap memiliki kemampuan yang cukup, baik dalam hal perangkat desa maupun sarana prasarana untuk mendukung pengembangan sistem informasi tersebut, meskipun masih terdapat kendala terkait keterbatasan keterampilan teknis aparatur desa dalam bidang teknologi informasi. Penerapan openSID telah memberikan dampak besar terhadap transformasi dalam pelaksanaan layanan publik, yang kini berlangsung lebih efisien dan transparan. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat, sehingga turut meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan yang perlu mendapat perhatian, seperti minimnya sosialisasi yang berkelanjutan serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat

desa, yang masih menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi pemanfaatan sistem. Secara keseluruhan, inisiatif *e-government* melalui openSID di Desa Kalibuaya telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik, meskipun upaya perbaikan dan penguatan masih diperlukan untuk mencapai efektivitas yang maksimal.

Dari penelitian diatas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yaitu membahas tentang inovasi pelayanan publik di pemerintah desa/kalurahan dengan website openSID. Pada perbedaanya penelitian diatas berfokus pada elemen sukses pada pengembangan *e-government* yang diterapkan pada pengelolaan SID, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik di kalurahan.

Kesembilan, dalam Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat karya Asmana dkk. (2022) yang berjudul “PELATIHAN PENGGUNAAN WEBSITE *ANYBOOK* SUMENGKO SEBAGAI PENUNJANG PELAYANAN PUBLIK WARGA DESA SUMENGKO”. Dari jurnal tersebut membahas mengenai pelatihan pemanfaatan situs web *Anybook* Sumengko sebagai sarana pendukung layanan publik di Desa Sumengko berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi desa. Kegiatan pelatihan ini turut memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada warga mengenai cara mengakses serta menggunakan situs tersebut secara efektif untuk mendapatkan informasi dan layanan yang tersedia. Selain itu, pelatihan ini turut memperkuat interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat, karena website berfungsi sebagai media komunikasi yang efektif. Penelitian ini juga mengungkap sejumlah kendala, seperti rendahnya literasi teknologi masyarakat

serta keterbatasan infrastruktur yang menghambat optimalisasi pemanfaatan website. Namun, secara keseluruhan, hasil dari pelatihan ini menunjukkan bahwa penerapan website sebagai alat untuk meningkatkan layanan publik dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti memudahkan akses terhadap informasi serta mendorong keterlibatan aktif warga dalam proses pembangunan desa. Oleh karena itu, upaya ini diharapkan dapat mendukung kemajuan desa yang lebih transparan dan terarah.

Dari penelitian diatas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yakni kesamaan dalam mengkaji penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus kajian penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek pelayanan informasi semata, sedangkan penelitian ini akan menyoroti bagaimana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik di tingkat kalurahan.

Kesepuluh, dalam PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan karya Nisa dkk. (2023) yang berjudul “PENGARUH *E-GOVERNMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIBERAS DI DESA BULO”. Jurnal tersebut mengulas penerapan *e-government* melalui aplikasi SIBERAS yang memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di Desa Bulo, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil temuan mengindikasikan rata-rata nilai indikator pengaruh *e-government* masih tergolong kurang baik, dengan persentase sebesar 56,3%. Indikator ini meliputi beberapa aspek, seperti dukungan biaya, sosialisasi aplikasi, pengelolaan aplikasi, penyediaan jaringan, serta manfaat bagi pemerintah desa dan masyarakat.

Sementara itu, indikator kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang lebih positif dengan nilai rata-rata 62%, yang tergolong dalam kategori baik. Aspek yang dinilai meliputi kecakapan aparatur, jaminan layanan, fasilitas internet, sikap perhatian aparatur, serta kemampuan aparatur dalam memberikan layanan. Penelitian juga mengidentifikasi bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pelatihan penggunaan aplikasi SIBERAS kepada masyarakat perencanaan penggunaan strategi dalam pengembangan informasi, dan dukungan pimpinan. Hasil dari faktor penentu keberhasilan sebesar 2,7% terhadap keberhasilan implementasi. Meskipun nilainya terbilang kecil, faktor tersebut menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan aplikasi oleh publik. dengan demikian, diambil kesimpulan pada penggunaan aplikasi SIBERAS turut memberikan kontribusi dalam memperbaiki mutu pelayanan publik. Selain itu, diperlukan upaya dalam hal peningkatan dukungan, strategi, dan pemahaman masyarakat agar dampak positifnya dapat dioptimalkan secara menyeluruh.

Dari penelitian diatas memiliki persamaan dengan yang akan diteliti yakni kesamaan pada membahas pelaksanaan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pada perbedaanya penelitian diatas berfokus pada bagaimana pengaruh adanya *e-government* terhadap kualitas pelayanan melalui sebuah aplikasi, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik di tingkat kalurahan.

G. Kerangka Konsep

1. *Electronic Government*

a. Pengertian *Electronic Government (e-government)*

Menurut McClure (2001) *e-government* merupakan proses pemanfaatan internet untuk pelayanan publik secara elektronik. Implementasi aplikasi *e-government* berguna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat, untuk kegiatan perekonomian, mempermudah permohonan administrasi, mempermudah pengajuan bantuan. Adanya *e-government* untuk mempermudah akses masyarakat, komunitas, dan stakeholder lainnya dalam menerima pelayanan publik dari pemerintahan. Pemanfaatan *e-government* memberikan manfaat besar dalam meningkatkan kecepatan dan efisiensi interaksi dengan masyarakat atau stakeholder, salah satu contohnya dengan mengadakan website sebagai sarana pelayanan publik pada instansi-instansi di pemerintahan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap responsivitas pemerintah serta dapat menghasilkan potensi penghematan biaya.

Menurut OECD (Field, 2003) *e-government* adalah penerapan teknologi digital sebagai alat mewujudkan *good governance* yang lebih efektif dan efisien. Dengan penggunaan internet dalam sistem pemerintahan mampu mengoptimalkan efektivitas kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Bertucci dkk. (2005) *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah guna untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat dengan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi pemerintahan untuk masyarakat, menyediakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat, dan memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan kebijakan publik.

Dalam meningkatkan produktivitas pelayanan publik dapat memanfaatkan potensi dari *e-government* dilakukan dengan memodernisasi bagian pelayanan publik (*front office*) serta bagian administrasi internal (*back office*) dalam pemerintahan dapat melalui penyediaan portal internet (teknologi). *Front office* merupakan bagian dari pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang berfokus memberikan layanan kepada masyarakat dengan menggunakan website atau aplikasi dari pemerintah, dan *back office* merupakan bagian internal pemerintahan yang bertanggung jawab pada proses administratif dan operasional yang berfokus untuk mendukung aktivitas *front office* dalam memastikan kelancaran operasi pemerintahan dengan pengolahan data dan manajemen data. Dengan adanya kolaborasi yang baik antara *front office* dan *back office* yang berbasis pada teknologi (*e-government*) mampu menghasilkan pelayanan publik yang baik serta memenuhi harapan masyarakat (Matohisa Funabashi & Adam Grzech, 2005).

Menurut Al-Hakim (2007) *e-government* merupakan penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara penyelenggaraan layanan publik yang lebih mudah diakses, lebih efektif, dan lebih akuntabel. *E-government* juga merupakan penanda perubahan dalam cara konseptualisasi dan pelaksanaan layanan serta administrasi pemerintahan.

Ada perbedaan anggapan *e-government* menurut Kumar Singla & Aggarwal (2011) yakni *e-government* berperan sebagai media dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan mengandalkan teknologi digital guna mengubah sistem pemerintahan menjadi lebih terbuka, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga *e-government* juga dapat menjadi alat anti korupsi dengan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam sistem pelayanan publik.

Menurut Ristiawan (2015) pengembangan *e-government* merupakan strategi kebijakan dan strategi nasional untuk meningkatkan pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu cara dalam menjalankan strategi ini yaitu dengan pengembangan situs web dilakukan secara bertahap dengan pendekatan yang logis dan dapat dievaluasi.

Selanjutnya menurut Sadar (2023) *e-government* atau pemerintahan elektronik merupakan pemanfaatan internet dalam memperbarui hubungan antara pemerintah dan publik sehingga terdapat koneksi dari pemerintah dan masyarakat untuk memberikan dan memperoleh informasi dengan cepat. Penggunaan teknologi informasi komunikasi dan internet memberikan kemudahan dalam pelayanan publik di berbagai sektor.

E-government adalah teknologi digital dengan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis komputer dan jaringan internet sebagai usaha meningkatkan standar layanan pemerintahan kepada publik. Keberadaan *e-government* merupakan bentuk inisiatif pemerintah dalam membangun sistem penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik guna menyediakan layanan serta informasi publik yang berkaitan dengan urusan pemerintahan pada lembaga legislatif, yudikatif, dan administrasi publik (Junaedi dkk., 2024).

Berdasarkan uraian *e-government* dari beberapa ahli tersebut maka dapat diartikan *e-government* merupakan penerapan teknologi digital berbasis jaringan komunikasi pada sistem pemerintahan yang ditujukan untuk mengoptimalkan kinerja, keterbukaan, serta tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga mampu meminimalkan potensi terjadinya korupsi. Selain itu, *e-government* juga berperan sebagai sarana untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan agar interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih efektif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Bentuk Hubungan *E-government*

Menurut Indrajit dalam Aprianty (2016) menjelaskan mengenai bentuk hubungan antara pemerintah dengan stakeholder dalam penggunaan *e-government*, meliputi:

1. Government to Citizens

Model ini adalah jenis interaksi yang menggambarkan hubungan antara pemerintah dan warga negara yang bertujuan untuk saling berbagi informasi antara kedua belah pihak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berbentuk elektronik yang mudah untuk diakses masyarakat umum.

2. Government to Business

Model ini adalah jenis hubungan interaksi antara pemerintah dan pelaku usaha (perusahaan) yang memerlukan data serta informasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan informasi di kalangan bisnis. Adanya layanan ini untuk mendukung kegiatan ekonomi.

3. Government to Government

Model ini merupakan bentuk hubungan interaksi antar instansi pemerintah lainnya dalam aspek yang terkait dengan administrasi, proses politik, serta dinamika hubungan sosial dan budaya. Tujuan dari model ini guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan koordinasi antar instansi pemerintah lainnya untuk mendukung pelayanan publik.

4. *Government to Employees*

Model ini berfokus pada hubungan pemerintah dengan pegawai negeri yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai sebagai pelayan masyarakat.

c. Manfaat *E-government*

Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah mengambil langkah strategis dalam memodernisasi sistem pelayanan dengan menerapkan *e-government* guna mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Field (2003) manfaat mengadopsi *e-government* berfungsi sebagai alat untuk melakukan reformasi dalam pelayanan publik yaitu:

1. *E-government* mampu mendukung peningkatan efisiensi dalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan sistem operasi internal.
2. Peningkatan kualitas layanan dalam reformasi administrasi publik yang berfokus pada layanan masyarakat dan layanan bersifat terpadu. Yang mana pada layanan digital meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat.
3. *E-government* dapat mendukung hasil yang lebih efektif dalam penetapan kebijakan pada semua bidang, seperti bidang kesehatan, kesejahteraan, keamanan, dan pendidikan. Hal ini dikarenakan

masyarakat dapat langsung memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi.

4. Tata kelola yang lebih baik akan mendorong pencapaian tujuan kebijakan ekonomi. Dengan menggunakan sarana *e-government* dapat melakukan penyebaran *e-commerce* dan meningkatkan produktivitas bisnis.
5. *E-government* dapat membantu mendorong agenda reformasi dengan bertujuan modernisasi pelayanan pemerintahan, sehingga mampu meningkatkan standar pelayanan publik serta manajemen pemerintahan yang efektif.
6. *E-government* mampu membangun hubungan dan kepercayaan antara pemerintah dengan publik karena *e-government* memfasilitasi partisipasi publik melalui kemudahan akses informasi dari pemerintah.

Selain itu manfaat *e-government* menurut Cahyadi (2003) dalam pemanfaatan *e-government* terdapat manfaat, sebagai berikut:

1. Segi lembaga (instansi)

Pada segi lembaga atau instansi pemerintah manfaat yang diharapkan meliputi pengurangan biaya pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh efisiensi penggunaan kertas, tenaga kerja, dan waktu, serta peningkatan kapasitas lembaga pemerintah dalam mengelola dan menyampaikan data serta informasi.

2. Segi publik (konsumen)

Pada segi publik manfaat yang diinginkan adalah percepatan dalam pelayanan dan penyampaian informasi, kemudahan masyarakat dalam mengakses data atau informasi, pelayanan publik yang tersedia terus menerus selama 24 jam sehari, dan meningkatkan kemampuan *self service*.

d. Tantangan Pelaksanaan *E-government*

Pelaksanaan *e-government* tentu terdapat berbagai persoalan yang kompleks, baik dari segi teknis, kebijakan, maupun sosial. Penggunaan teknologi digital pada pemerintahan bertujuan dalam upaya meningkatkan efisiensi, keterbukaan, serta mutu layanan publik. Namun, pada realisasinya masih terdapat berbagai hambatan. Menurut Samuel (2017) mengacu pada UN *e-government Survey* terdapat berbagai tantangan, sebagai berikut:

1. Ketersediaan Infrastruktur

Pada aspek ketersediaan infrastruktur terdapat kendala yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan digital pemerintahan, seperti:

- Keterbatasan akses internet, terutama di daerah terpencil atau pedesaan sehingga pemerintah dan masyarakat sulit mengakses layanan pemerintah terhadap layanan digital.
- Kesenjangan teknologi dan jaringan telekomunikasi, perbedaan tingkat perkembangan infrastruktur antara daerah perkotaan dan pedesaan menciptakan kesenjangan dalam pemanfaatan *e-government*. Pada wilayah perkotaan akses infrastruktur (teknologi)

dan jaringan telekomunikasi mudah didapatkan sehingga wilayah perkotaan dapat lebih cepat untuk mengadopsi *e-government*, sedangkan di wilayah pedesaan masih terbatasnya infrastruktur (teknologi) dan jaringan telekomunikasi sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penerapan layanan pemerintah berbasis digital.

- Kapasitas Perangkat Keras dan Lunak, pada penerapan *e-government* membutuhkan *software* dan *hardware* yang memadai untuk menjalankan pemerintah yang digital. Namun masih banyak instansi pemerintahan terutama di daerah pedesaan yang masih kurang layak dengan perangkat yang digunakan sehingga menghambat optimalisasi layanan *e-government*.
- Biaya pembangunan infrastruktur digital memerlukan biaya yang besar, baik dari segi pemasangan jaringan internet, pengadaan perangkat teknologi, hingga pada pengembangan sistem keamanan data. Keterbatasan anggaran pemerintah dalam menyediakan infrastruktur yang merata di setiap wilayah menjadi kendala dalam memperluas penerapan *e-government*.

2. Kesenjangan Digital

Pada aspek kesenjangan digital memiliki kaitan erat dengan faktor demografi masyarakat. Faktor demografi tersebut dapat dilihat dari segi usia, orang dewasa menjadi sasaran utama dalam penerapan *e-government*, tetapi dalam realitasnya orang dewasa kurang terampil

dalam penggunaan teknologi dibandingkan dengan generasi muda. Selain itu pada tingkat pendidikan juga berpengaruh pada penerapan *e-government* dikarenakan kecenderungan pengguna layanan *e-government* didominasi oleh kelompok masyarakat dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat berpendidikan menengah ke bawah. Fenomena tersebut dikarenakan kelompok masyarakat pendidikan tinggi memiliki perhatian yang lebih tinggi terhadap isu-isu pemerintahan jika dibandingkan pada individu yang memiliki jenjang pendidikan menengah ke bawah.

3. Perbedaan prioritas antara Pemerintah dan Masyarakat

Pada aspek perbedaan prioritas antara pemerintah dan masyarakat ini terdapat perbedaan tujuan dalam pemanfaatan *e-government*. Dari perspektif pemerintah, *e-government* fokus pada aspek manajerial dan fungsi komunikasi dalam penerapannya, namun pada perspektif masyarakat justru menginginkan peningkatan interaksi dua arah dengan pemerintah melalui layanan *e-government* tersebut.

Selain itu tantangan penerapan *e-government* di Indonesia menurut Kennedy dkk. (2024), yaitu :

1. Kesenjangan Digital

Kesenjangan digital merujuk pada perbedaan kemampuan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi di berbagai lapisan masyarakat. Kesenjangan ini dapat terjadi di banyak wilayah, terutama di wilayah terpencil dan pedesaan yang masih menghadapi keterbatasan

infrastruktur teknologi termasuk akses jaringan internet. Selain itu rendahnya literasi digital dapat menghambat Sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan *online*.

2. Akses Internet

Akses internet juga merupakan tantangan dalam penggunaan dan pemanfaatan dari *e-government* yang dikarenakan masih terdapat masyarakat yang kesulitan dalam mengakses koneksi internet belum meratanya infrastruktur jaringan, terutama di wilayah pedesaan dan daerah yang terpencil.

3. Faktor Biaya

Kendala biaya merupakan salah satu hambatan dalam penerapan *e-government* akibat keterbatasan sumber daya dan kondisi ekonomi masyarakat, yang mana sebagian besar penduduk masih berada di bawah garis kemiskinan. Membangun infrastruktur digital untuk mendukung jalannya *e-government* memerlukan investasi yang besar pada biaya instalasi dan pemeliharaan perangkat keras serta jaringan internet.

4. Kesadaran Masyarakat

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai berbagai kebijakan digital yang diterapkan oleh pemerintah melalui sistem *e-government* menyebabkan masyarakat tidak menyadari bahwa sebagian besar layanan administrasi dan layanan publik lainnya dapat diakses secara *online*. Hal tersebut juga dapat terjadi dari faktor pemerintah yang belum

mensosialisasikan layanan *e-government* kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak tahu bahwa terdapat layanan *e-government*, yang menjadikan masyarakat masih menggunakan metode konvensional yang lebih memakan waktu dan biaya.

5. Bahasa dan Literasi

Indonesia adalah negara dengan keberagaman tinggi, di mana masyarakat dari berbagai suku, agama, dan budaya hidup berdampingan secara harmonis. Keanekaragaman bahasa ini menjadi tantangan besar dalam penerapan *e-government*, karena hampir semua aplikasi pemerintahan hanya menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris tanpa adanya bahasa lokal daerah. Menyediakan opsi bahasa daerah akan sangat membantu masyarakat lokal dalam menggunakan layanan *e-government* dengan lebih mudah. Selain kendala bahasa, masih ada masyarakat yang menghadapi hambatan dalam penggunaan teknologi karena buta aksara atau kurangnya keterampilan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

6. Privasi dan Keamanan Data

Masalah privasi serta keamanan data menjadikan perhatian utama dalam penerapan *e-government*. Banyak masyarakat merasa tidak aman dalam memberikan informasi pribadi mereka secara daring kepada instansi pemerintahan. Kekhawatiran ini semakin meningkat akibat kasus peretasan data yang terjadi pada berbagai server instansi pemerintahan. Kurangnya standar keamanan dan protokol yang jelas

juga menjadi hambatan dalam pengembangan *e-government*, terutama karena layanan ini mengandung informasi sensitif seperti nama, tanggal lahir, nomor identitas, nomor telepon, data biometrik, dan informasi keluarga. Agar *e-government* dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, faktor kepercayaan, kenyamanan, dan kepastian dalam pengelolaan data harus dijamin oleh pemerintah.

7. Resistensi terhadap Perubahan

Adanya hambatan terhadap perubahan di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintah dalam beralih dari sistem manual berbasis kertas ke solusi digital berbasis website. Selain itu, kurangnya kemudahan dalam penggunaan situs website pemerintah juga menjadi kendala. Banyak pengguna layanan *e-government* bukanlah ahli dalam teknologi, sehingga mereka sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau sistem digital yang tersedia.

e. Sistem Informasi Desa (SID)

Sistem Informasi Desa (SID) merupakan suatu mekanisme dengan berbasis pada teknologi informasi sebagai bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan pada pelayanan publik dengan *e-government*. SID didesain untuk mengolah data dan informasi terkait dengan administrasi pemerintahan, pelayanan publik, informasi terkait dengan potensi desa, dan sebagainya berhubungan dengan desa.

Menurut Jahja, dkk (2014) Sistem Informasi Desa merupakan aplikasi untuk memudahkan pemerintahan desa menyimpan data, sehingga mempermudah proses pencarian informasi. Sistem ini dapat memuat berbagai informasi terkait desa seperti data kependudukan, dokumen desa (peraturan desa, RPJMDesa, dan sebagainya), data potensi desa, informasi klasifikasi sosial ekonomi masyarakat, informasi jumlah keluarga penerima bantuan dari pemerintah.

Menurut Novianti & Agustina (2024) Sistem Informasi Desa yaitu sistem yang menggabungkan manajemen data dan informasi secara menyeluruh di tingkat kalurahan (desa). Dengan adanya SID, tercipta ruang partisipasi antara masyarakat dan perangkat kalurahan (desa) dalam proses pembangunan desa yang bersifat demokratis dengan memanfaatkan perangkat lunak. Dengan adanya SID, pemerintah kalurahan dan masyarakat dapat lebih mudah mendokumentasikan berbagai data desa serta kegiatan masyarakat.

Selanjutnya, Sistem Informasi Desa (SID) juga berperan dalam penerapan teknologi dalam tata kelola pemerintah kalurahan yang dikenal sebagai *Digital Governance*. *Digital Governance* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah kalurahan dalam menyelenggarakan layanan serta menyampaikan informasi kepada masyarakat, dunia usaha, dan topik lain yang berhubungan dengan pemerintahan. Salah satu bentuk penerapan *Digital Governance* di kalurahan (desa) yaitu dengan pengembangan website desa yang berisi

berbagai tulisan, gambar, maupun video yang dapat diakses dengan jaringan nirkabel. Dalam pembuatan website memerlukan persyaratan serta kolaborasi antara pemerintah kalurahan (desa) dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) guna memastikan pengelolaan informasi yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat.

f. Tujuan Informasi Desa

Penggunaan SID merupakan solusi yang inovatif dalam mendukung modernisasi pelayanan dan pengelolaan data informasi di tingkat pemerintah desa. Teknologi berperan dalam mempermudah pemerintah desa memberikan layanan secara lebih cepat, efisien dalam penggunaan waktu dan sumber daya, serta lebih transparan. Selain itu, penerapan SID dapat mendorong terciptanya desa yang lebih maju dan mandiri dalam mengelola pemerintahan desa secara modern dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Fahri (2020) tujuan hadirnya SID bertujuan membantu Pemerintah desa dalam menyelenggarakan tata kelola desa yang lebih optimal dan efektif, sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektivitas pemerintah desa dalam mengelola serta menyimpan data, sehingga pemerintah desa lebih mudah untuk mengelola data desa (kependudukan, potensi, dll) secara tepat dan cepat.

2. Menjadikan pemerintah desa lebih efisien dalam memberikan layanan administrasi atau layanan informasi secara *online* kepada masyarakat, akan membuat pelayanan lebih cepat dibandingkan dengan cara yang manual.
3. Menjadikan pemerintah desa yang transparan dikarenakan dengan adanya SID, pemerintah desa harus terbuka terkait dengan data atau informasi kepada masyarakat.
4. Menjadikan layanan publik di pemerintahan desa yang lebih optimal dikarenakan pemerintah desa mampu melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya dengan lebih efektif dan efisien sebagai pelayan masyarakat.
5. Menjadikan pemerintah desa yang akuntabel dengan memberikan informasi tentang kegiatan desa di SID dan dapat mudah diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat akan mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa.
6. Menjadikan warga desa lebih aktif berpartisipasi dalam membangun desa. Jika masyarakat dengan mudah mengakses data dan informasi pemerintah desa, maka akan mendorong sikap kritis pada pemerintah desa, menjadikan masyarakat sebagai pengawas kegiatan pemerintah desa, dan masyarakat dapat memberikan tanggapan seperti saran dan masukan.

7. Dengan keberadaan SID, warga desa memperoleh akses informasi desa yang lebih mudah secara daring, sehingga masyarakat yang membutuhkan data dan informasi dapat langsung mengakses situs web pemerintah desa tanpa harus ke kantor untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan.

g. Dasar Hukum SID

Dasar hukum pelaksanaan Sistem Informasi Desa (SID) merujuk pada berbagai peraturan perundangan di Indonesia. Terkait dasar hukum SID yang dilaksanakan oleh pemerintah desa yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Bab IX bagian ketiga mengenai Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Pedesaan yang menyatakan bahwa pemerintah desa memiliki kewenangan untuk mengelola data dan informasi yang terkait dengan desa di kelola pada Sistem Informasi Desa.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam Pasal 52 bahwa kepala desa (pemerintah desa) menyampaikan informasi secara tertulis dan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat mengenai pelaksanaan pemerintahan desa kepada warga desa.

3. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam Pasal 11 bahwa Sistem Informasi Desa bersifat transparan dan tersedia bagi masyarakat desa serta pihak lain yang memerlukan data dan informasi terkait desa.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan pada BAB 2 Analisis Lingkungan Strategis Kalurahan menyebutkan bahwa dalam reformasi kalurahan Pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Desa (SID) sebagai langkah menuju terciptanya *Smart* Kalurahan.
5. Peraturan Bupati Sleman Nomor 29.3 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Desa menjelaskan pemerintah desa mengelola data desa dengan suatu sistem yang saling terhubung secara menyeluruh bernama SIDESI MANIS (Sistem Informasi Desa Terintegrasi untuk mewujudkan Desa Mandiri dan Istimewa) yang bertujuan untuk pemerintah desa dapat mengelola dan menyediakan data informasi desa, meningkatkan aksesibilitas data, penyajian informasi yang benar dan sesuai, serta memastikan ketersediaan sistem informasi yang berkualitas.

h. Kendala Pada Sistem Informasi Desa

Menurut Novianti & Agustina (2024), penerapan Sistem Informasi Desa (SID) masih terdapat berbagai kendala dalam penerapannya, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kurang perhatiannya masyarakat kalurahan (desa) mengenai adanya SID yang dikarenakan pemerintah kalurahan tidak mensosialisasikan adanya pelaksanaan SID. Oleh karena itu seharusnya pemerintah kalurahan melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan SID kepada masyarakat, agar masyarakat tahu mengenai pelaksanaan SID tersebut. Masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dengan melibatkan masyarakat terkait dengan pembaruan data-data administrasi desa agar akurasi data yang dihasilkan akurat.
2. Sistem Informasi Desa masih kurang *ter-update* yang berkaitan dengan perkembangan desa, seperti program kerja, agenda kegiatan, maupun laporan penggunaan dana desa biasanya disajikan dalam bentuk fisik. Dalam implementasinya, Sistem Informasi Desa (SID) idealnya menampilkan data fisik tersebut sebagai indikator bahwa pemerintahan kalurahan berjalan dengan baik. SID juga seharusnya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat, sehingga mereka dapat mengetahui berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan.

i. Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik adalah upaya dari instansi pemerintah untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat umum secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan. Informasi publik menurut (Jamarun, 2018) adalah penyediaan pelayanan informasi kepada masyarakat, penyebaran informasi kepada publik dilakukan dengan cepat, sesuai jadwal, dan dengan biaya yang proporsional, dan mudah diakses. Dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah asas yang mendasari, antara lain asas keterbukaan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang mudah dipahami, asas akuntabilitas yaitu informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta asas kondisional yang menyesuaikan dengan situasi serta kapasitas pemerintah dan masyarakat untuk mengupayakan partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik yang berlandaskan pada pendapat, kebutuhan, dan harapan masyarakat, serta prinsip kesetaraan hak tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, maupun status ekonomi dalam penyampaian layanan informasi publik, serta keseimbangan antara hak dan tanggung jawab baik dari pihak penyedia maupun penerima layanan publik.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Shah (2005) pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah daerah atau kota dalam menyediakan berbagai layanan untuk masyarakat dengan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Layanan ini mencakup fasilitas yang dibiayai dari sumber-sumber seperti pajak lokal, hibah pemerintah, serta pendapatan lokal. Pelayanan publik dikelola oleh aparatur pemerintah dengan dukungan sistem administrasi serta berada di bawah pengawasan untuk menetapkan kebijakan agar menjamin efisiensi, pemerataan, dan keberlanjutan layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya menurut Sellang (2016) pelayanan publik merupakan kumpulan aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan layanan bagi masyarakat, yang pelaksanaannya wajib mengikuti ketentuan perundang-undangan yang diterbitkan oleh lembaga pengelola layanan publik, baik berupa layanan barang, jasa, dan administratif.

Sama halnya dengan Taufiqurokhman dan Satispi (2018), pelayanan publik dalam pemerintahan merupakan seluruh bentuk jasa pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah, baik berupa produk dan layanan publik merupakan kewajiban yang dijalankan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat nasional, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Tujuan dari penyelenggaraan layanan publik untuk memenuhi keperluan masyarakat serta menjalankan amanat peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pada pendapat para tokoh tersebut, pelayanan publik dapat dirangkum sebagai pemerintah dalam menyediakan layanan kepada publik guna memenuhi kebutuhan publik. Layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintahan pada di tingkat pusat ataupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), meliputi penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif. Pelayanan publik diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan memastikan efisiensi, pemerataan, dan keberlanjutan layanan kepada masyarakat.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip adalah dasar dalam mempertimbangkan dan melakukan perbuatan. Dengan demikian prinsip pelayanan publik adalah asas dasar yang menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan layanan sesuai dengan hak masyarakat, transparansi, akuntabel, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik.

Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada BAB II Pasal 4 yang mengatur asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rahmadana dkk. (2020) memberikan penjelasan mendalam terkait asas-asas sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, artinya pelayanan publik dituntut untuk dapat melayani kepentingan masyarakat secara menyeluruh serta dapat mencapai nilai-nilai kemanusiaan serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang responsif, melibatkan partisipasi, terbuka dan menjunjung prinsip keadilan.
2. Kepastian hukum, yang berarti negara mengatur secara tertulis dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi penyelenggara dan penerima layanan, dengan tujuan untuk melindungi kepentingan bersama.
3. Kesamaan hak, artinya semua warga memperoleh hak yang sama dalam mengakses layanan publik.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya selain memperoleh hak dalam pelayanan, masyarakat juga wajib menjalankan tanggung jawabnya terhadap peraturan perundang-undangan.
5. Keprofesionalan, yang berarti penyelenggara pelayanan publik harus profesional dalam memberikan sebuah layanan kepada masyarakat serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

6. Partisipatif, artinya dalam pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara dapat mengajak masyarakat secara aktif untuk terlibat pada tahap perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil layanan yang disediakan. Keterlibatan ini dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut meningkatkan mutu layanan melalui penyampaian keluhan, ketidakpuasan, serta masukan.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pelayanan harus disampaikan secara adil dan merata kepada seluruh penerima tanpa melakukan diskriminasi terhadap agama, suku, golongan, jenis kelamin.
8. Keterbukaan, yang berarti publik memiliki hak untuk mengakses seluruh data yang disajikan oleh pihak penyelenggara layanan publik, yang mencakup prosedur layanan, persyaratan administratif, besaran biaya, unit kerja yang bertanggung jawab, jangka waktu penyelesaian, serta alur pelaksanaan dan penyelesaiannya. Informasi ini dapat diperoleh melalui berbagai media komunikasi maupun secara langsung di lokasi pelayanan.
9. Akuntabilitas, yang berarti dalam menjalankan tugas pelayanan publik harus bertanggung jawab secara etis, demokratis, dan publik, karena kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan publik

dapat menimbulkan dampak luas bagi seluruh lapisan masyarakat.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yang berarti penyelenggara layanan publik wajib memenuhi atau menyesuaikan akomodasi publik dari berbagai kelompok masyarakat, guna memastikan kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan publik.
11. Ketepatan waktu, berarti layanan publik wajib dilakukan serta diselesaikan pada waktu yang sudah ditentukan dengan peraturan yang berlaku guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya layanan publik dalam pelaksanaannya dilakukan secara pelaksanaannya harus cepat, mudah diakses, dan biaya yang terjangkau.

3. Pemerintah Desa

Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam Pasal 1 bahwa desa adalah kelompok masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya sendiri yang didasari pada kepentingan masyarakat lokal yang didasarkan pada inisiatif masyarakat sendiri, serta hak asal-usul yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Eko (2014) berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa merupakan organisasi gabungan (*hybrid*) yang menggabungkan unsur masyarakat yang mengatur dirinya sendiri (*self governing community*) dengan pemerintahan lokal (*local self government*), sehingga desa berfungsi sebagai pemerintahan yang berbasis pada masyarakat. Desa merupakan lembaga pemerintahan dengan tingkat terbawah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Desa bukan merupakan bagian dari struktur pemerintahan kabupaten atau kota, melainkan berdiri secara mandiri sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, namun berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014 desa memiliki kedudukan tersendiri dalam wilayah kabupaten/kota.

Menurut Sugiman (2018) Pemerintah Desa merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa dipimpin oleh Kepala Desa dan didukung oleh perangkat desa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah desa bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat, pemberdayaan warga, serta menjaga hubungan dengan lembaga masyarakat atau organisasi lainnya.

Desa mempunyai kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, khususnya dalam Pasal 18 hingga Pasal 21. Kewenangan tersebut mencakup bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa,

pembinaan kemasyarakatan desa, serta pemberdayaan masyarakat desa yang dilandasi oleh asas rekognisi dan subsidiaritas.

Kewenangan yang dimiliki desa memberikan kebebasan kepada pemerintah desa dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat di wilayahnya. Dengan kewenangan tersebut, desa dapat menyesuaikan aturan, kebijakan, dan program berdasarkan kebutuhan lokal yang didasarkan pada kondisi sosial, budaya, ekonomi, dan geografis masyarakat desa. Selain itu, kewenangan desa memungkinkan pemanfaatan optimal potensi sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam, untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan pemberdayaan masyarakat desa. Melalui kewenangan ini, pemerintah desa diharapkan mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, serta mewujudkan desa yang mandiri.

Pemerintah desa memegang peranan krusial dalam mengajak partisipasi masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah desa merancang, mengembangkan, dan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan potensi desa serta sumber daya yang ada, baik dari aspek sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya alam (SDA). Langkah ini dilakukan untuk mengoptimalkan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa.

Dalam pemerintahan desa, terdapat struktur organisasi pemerintahan desa yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang meliputi:

1. Kepala Desa berperan sebagai pemimpin pemerintahan desa yang dipilih secara langsung oleh masyarakat melalui proses pemilihan kepala desa.
2. Perangkat Desa bertanggung jawab membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa, yang meliputi Sekretaris Desa, Pelaksana Kewilayahan, serta Pelaksana Teknis seperti Kepala Urusan dan Kepala Seksi.
3. Badan Permusyawaratan Desa berperan sebagai perwakilan masyarakat dalam musyawarah dengan pemerintah desa, mengawasi pelaksanaan tugas pemerintah desa, serta berkontribusi dalam penyusunan dan pengesahan Peraturan Desa.
4. Lembaga Kemasyarakatan Desa, yang berperan dalam membantu pemerintahan desa dalam berbagai bidang serta menjadikan sarana penggerak partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan desa.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan menerapkan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif biasanya menggunakan pendekatan induktif dalam analisis data. Dalam penelitian kualitatif, perhatian utama difokuskan dalam proses serta makna yang terkandung dalam fenomena yang diamati. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai suatu metode yang mengedepankan terhadap fenomena yang berkaitan dengan individu, simbol-simbol, dokumen, dan gejala sosial (Murdiyanto, 2020).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif karena peneliti akan menggali dan memahami bagaimana Pemerintah Kalurahan Sendangtirto dalam menerapkan *e-government* pada pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada hal atau aspek yang menjadi fokus utama selama pelaksanaan penelitian sebagai pusat perhatian untuk dikaji secara mendalam, sehingga seluruh aktivitas berpikir dan kegiatan penelitian diarahkan kepada objek tersebut (Nasution, 2023).

Pada penelitian ini berfokus pada objek penelitian yaitu bagaimana proses penerapan *e-government* pada platform-platform yang digunakan dalam praktik pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau pihak (responden) yang memberikan informasi sebagai sumber data yang telah Dipilih berdasarkan alasan tertentu supaya dapat menyajikan informasi yang relevan, bukan berdasarkan jumlah (Nasution, 2023).

Pada penelitian ini, subjek ditetapkan melalui teknik *purposive sampling*, yakni metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik ini dilakukan secara sengaja dengan memilih subjek penelitian yang memiliki karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat khusus yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak (Nasution, 2023).

Peneliti dalam penelitian ini akan mewawancarai beberapa informan yang telah ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel tertentu yang berdasarkan pertimbangan dari peneliti yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian berikut merupakan subjek dari penelitian ini adalah:

Tabel 1. 1 Data Informan

No	Nama	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Jabatan/Status
1	Amir Junawan	57	SLTA	Lurah
2	Dwi Adi Laksono, S.Kom	38	S-1	Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Kominfo Sleman
3	Herman Padianto, S.E	56	S-1	Carik

No	Nama	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Jabatan/Status
4	Erwin Mustaqim, A.Md	34	D-3	Kaur Pangripta
5	Bayu Purna Irawan, S.H	56	S-1	Tatalaksana
6	Awan Prabowo, S.Pd	34	S-1	Jagabaya
7	Ratmini Riswandi	57	SMU	Anggota BPKal
8	Fitriyanto, S.Pd	34	S-1	Staf Kalurahan
9	Priska Weni Meindhasari, S.Tr.Sos	33	D-4	Staf Kalurahan
10	Sri Andayani	43	SLTA	Masyarakat
11	Hestriyani, A.Md	52	D-3	Masyarakat
12	Agus Akbar Windarto, A.Md	45	D-3	Masyarakat
13	Pratiwi Rahmadani, S.Psi	25	S-1	Masyarakat
14	Siti Maryamah	51	SLTA	Masyarakat
15	Galang Yosafat	20	SMA	Masyarakat
16	Erni Wulandari, S.Pd	25	S1	Masyarakat
17	Ahmad Isnani Wahyudi	20	SMA	Masyarakat

(Sumber: Data Lapangan Peneliti Tahun 2025)

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah identifikasi karakteristik wilayah, alasan pemilihan tempat. Pemilihan lokasi didasarkan pada faktor keunikan, daya tarik, serta relevansi dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian (Priadana & Sunarsi, 2021).

Pada penelitian ini akan dilakukan di Kalurahan Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Di Kalurahan Sendangtirto terdapat website kalurahan yang digunakan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam

pengelolaan data kependudukan, administrasi, serta pelayanan publik. Pada data administrasi kependudukan dan profil desa sudah cukup baik, namun pada website Kalurahan Sendangtirto masih terdapat informasi yang belum sepenuhnya dipublikasikan. Sebaiknya informasi–informasi yang ada di kalurahan dapat dipublikasikan dengan menggunakan media sosial atau website kalurahan. Selain itu, pada website kalurahan tidak menyediakan layanan publik yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti tidak adanya fitur pelayanan administrasi secara daring dan tidak ada wadah untuk menyampaikan aspirasi secara daring. Dengan demikian, peneliti memutuskan untuk menetapkan Kalurahan Sendangtirto sebagai lokasi penelitian guna mendalami permasalahan yang relevan dengan fokus kajian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, pengumpulan data adalah tahap penting karena fokus utama dari penelitian adalah mengumpulkan informasi yang diperlukan. Oleh sebab itu, peneliti perlu memahami metode yang tepat untuk mengumpulkan data agar data yang diperoleh memiliki kualitas yang baik. Teknik pengumpulan data terdapat beberapa macam, yakni observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi (Fiantika dkk, 2022). Dengan demikian, peneliti akan menerapkan teknik penelitian sebagai berikut:

a. Observasi

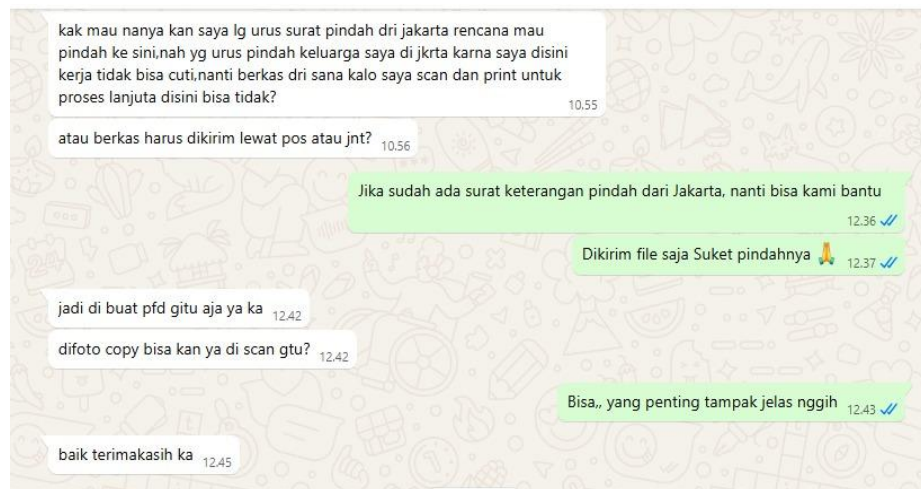
Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung suatu objek ataupun subjek (tempat, pelaku, dan kegiatan) penelitian yang memungkinkan peneliti menemukan hal-hal menarik yang akan diteliti (Fiantika dkk, 2022).

Pada penelitian ini melakukan observasi dengan mengamati kegiatan atau peristiwa yang berkaitan dengan penyelenggaraan *e-government* di Kalurahan Sendangtirto, misalnya aktivitas pelayanan publik berbasis *online* serta fasilitas dan infrastruktur (website) yang dimanfaatkan untuk mendukung pelaksanaan *e-government* di tingkat kalurahan.

Dalam pelaksanaan penelitian dengan menggunakan teknik observasi, peneliti mengamati kegiatan dalam melakukan suatu pelayanan administrasi secara daring maupun luring. Peneliti juga mendapati salah satu staf sedang membuat infografis untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, peneliti juga mengamati website kalurahan dan media sosial yang digunakan oleh pemerintah kalurahan.

Dalam pengamatan terhadap pelayanan administrasi secara daring, diketahui bahwa pemerintah kalurahan melayani permohonan administrasi dari masyarakat melalui aplikasi *WhatsApp*, seperti gambar berikut:

Gambar 1. 5 Contoh Pelayanan Administrasi Secara Daring



(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 1. 5 menunjukkan bahwa Kelurahan Sendangtirto dapat melayani permohonan dokumen administrasi secara daring. Prosedur pelayanan dimulai dengan masyarakat menghubungi pihak pemerintah kalurahan dengan mengirimkan pesan pada aplikasi *WhatsApp* kepada pemerintah kalurahan serta mengirim persyaratan yang sudah ditentukan dalam bentuk foto dokumen atau memindai dokumen yang selanjutnya akan diproses oleh pemerintah kalurahan, dan setelah selesai diproses kemudian pihak kalurahan akan memberi pemberitahuan kepada masyarakat tersebut bahwa dokumen sudah selesai diproses.

Selain itu, pada layanan administrasi secara luring peneliti mendapati salah satu masyarakat sedang membuat surat permohonan yang mana masyarakat tersebut memberikan berkas dokumen untuk persyaratan, seperti gambar berikut:

Gambar 1. 6 Proses Pelayanan Administrasi Secara Luring



(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 1. 6 peneliti mendapati masyarakat yang sedang membuat surat permohonan secara luring dengan datang langsung ke kantor kalurahan. Namun, terdapat kekurangan berkas persyaratan yang mengakibatkan masyarakat tersebut harus pulang kembali untuk mengambil kekurangan berkas dan kembali lagi di kantor kalurahan untuk menyampaikan kekurangan berkas. Sehingga masyarakat tersebut harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan, tetapi pada pelayanan secara luring di kalurahan sudah baik dan merespon dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai panduan pelayanan publik terutama pada permohonan pembuatan berkas harus disampaikan kepada masyarakat dengan menggunakan alat bantu media sosial ataupun website kalurahan. Selain itu, pemerintah kalurahan dapat menyebarkan atau memberikan sosialisasi mengenai adanya

panduan layanan publik kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui ada informasi yang disampaikan di media sosial kalurahan atau website kalurahan.

Selanjutnya, pada pengamatan salah satu staf kalurahan sedang membuat infografis sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. Infografis tersebut merupakan laporan pertanggungjawaban realisasi APBKal Sendangtirto tahun anggaran 2024, seperti gambar berikut:

Gambar 1. 7 Pembuatan Infografis Oleh Staf Kalurahan



(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 1. 7 saat melakukan penelitian di lapangan, peneliti mendapati bahwa salah satu staf Kalurahan Sendangtirto sedang melakukan proses pembuatan infografis sebagai upaya untuk menyajikan informasi pemerintah kalurahan agar lebih menarik, ringkas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pembuatan

infografis ini merupakan bagian dari strategi komunikasi visual yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian pesan, terutama terkait dengan pelaporan kegiatan, penyusunan anggaran, program kerja, serta informasi penting lainnya yang perlu diketahui publik. Infografis yang telah disusun nantinya akan diunggah melalui berbagai kanal resmi kalurahan, seperti website kalurahan, *Instagram*, serta disebarakan melalui grup atau status *WhatsApp*.

Selanjutnya, pada pengamatan website kalurahan dan media sosial kalurahan. Pada website kalurahan terdapat beberapa laman, seperti berita, profil kalurahan, agenda, produk hukum, panduan layanan publik, potensi & produk usaha dan data kalurahan. Website kalurahan aktif dalam menyampaikan informasi dari kalurahan, namun pada website kalurahan belum memiliki fitur untuk pelayanan administrasi secara daring, yang ada dalam website tersebut hanya panduan saja. Selain itu, pada laman potensi & produk usaha belum terdapat informasi di dalamnya. Untuk laman lainnya seperti berita, produk hukum, dan data administrasi selalu diperbarui.

Pada pengamatan media sosial yang digunakan oleh pemerintah kalurahan yaitu *WhatsApp* dan *Instagram*, seperti gambar berikut:

Gambar 1. 8 *WhatsApp* Pelayanan Kalurahan Sendangtirto



(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 1. 8 merupakan *WhatsApp* Kalurahan Sendangtirto untuk pelayanan publik. Pemerintah kalurahan mempunyai *WhatsApp* yang digunakan sebagai media pelayanan publik untuk masyarakat. Pada pelayanan di *WhatsApp* terdapat jam pelayanan dari hari Senin sampai Kamis pelayanan dapat dilakukan pada pukul 08.00 hingga pukul 14.00 serta pada hari Jumat pada pukul 08.00 hingga pukul 11.00. Pada pelayanan yang dapat diakses

melalui *WhatsApp* dapat melakukan permohonan pembuatan surat keterangan desa, akta kematian, akta kelahiran, permohonan masuk penduduk, permohonan pindah penduduk, permohonan Kartu Tanda Penduduk, permohonan Kartu Keluarga, permohonan nikah. Selain itu, pada pelayanan *WhatsApp* masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan atau kritik dan saran kepada pemerintah kalurahan.

Selanjutnya, pemerintah kalurahan terdapat akun resmi *Instagram* yang digunakan sebagai media penyampaian informasi yang berkaitan dengan kegiatan kalurahan, seperti gambar berikut:

Gambar 1. 9 Akun Instagram Kalurahan Sendangtirto



(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 1. 9 merupakan akun *Instagram* resmi dari Kalurahan Sendangtirto yang dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi mengenai kegiatan-kegiatan ataupun informasi penting lainnya dari kalurahan. Pada akun *Instagram* kalurahan terdapat informasi, seperti alamat kantor kalurahan, nomor *WhastApp* pelayanan publik, *E-Mail* kalurahan, dan website kalurahan. Adanya akun *Instagram* dapat membantu pemerintah kalurahan dalam menyampaikan informasi secara terbuka untuk menjangkau lapisan masyarakat yang lebih luas.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang berlangsung melalui interaksi lisan antara dua pihak, dengan maksud untuk saling bertukar ide dan informasi dalam bentuk tanya jawab guna memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu topik tertentu (Fiantika dkk, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan narasumber dengan teknik *purposive sampling* peneliti akan menentukan narasumber yang relevan dalam penelitian ini yakni Dinas Kominfo Sleman sebagai instansi fasilitator mengenai pelaksanaan *e-government* di wilayah Kabupaten Sleman, Pemerintah Kalurahan Sendangtirto sebagai pelaksana pelayanan masyarakat melalui sistem *e-government*, dan masyarakat sebagai penerima layanan *e-government*.

Dalam pelaksanaan penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, peneliti mengalami kendala dalam menentukan waktu pelaksanaan wawancara dengan para narasumber, sehingga menyebabkan penjadwalan wawancara menjadi terhambat. Kendala tersebut terjadi pada pihak kalurahan dan masyarakat. Kendala yang terjadi dari pihak Kalurahan Sendangtirto pada umumnya sibuk dengan pekerjaannya masing-masing ataupun terdapat kegiatan dinas maupun terdapat kegiatan kemasyarakatan. Sementara itu pada narasumber masyarakat juga terkendala dalam menentukan jadwal wawancara yang dikarenakan masyarakat juga memiliki kesibukan masing-masing. Oleh karena itu, wawancara dengan masyarakat hanya dapat dilakukan pada hari Sabtu atau Minggu, serta wawancara dilakukan pada malam hari. Sedangkan untuk wawancara dengan narasumber dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman mengalami kendala apapun.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses perekaman atau mengarsipkan kejadian-kejadian yang berlangsung dalam bentuk dokumen, tulisan, atau gambar yang bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas suatu penelitian (Fiantika dkk, 2022).

Pada teknik dokumentasi, peneliti dapat mencatat dokumen tulisan berupa peraturan kalurahan atau peraturan lurah tentang *e-government* dan pada dokumen bergambar peneliti dapat mengambil gambar (foto) yang terakut dengan penyelenggaraan *e-government* di Kalurahan Sendangtirto, seperti peraturan kalurahan, kegiatan saat memberikan pelayanan *e-government*, *screenshot* website kalurahan dan aktivitas yang dilakukan peneliti dalam bentuk dokumen langsung (wawancara).

d. Triangulasi

Triangulasi adalah cara pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai pendekatan dan sumber informasi. Melalui metode ini, peneliti tidak hanya mendapatkan data, tetapi juga dapat secara bersamaan menguji validitas dan keabsahannya melalui berbagai pendekatan yang digunakan. Dengan cara ini, hasil yang didapat menjadi lebih menyeluruh, konsisten, dan tepat (Fiantika dkk, 2022).

Pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data dalam penelitian dengan menggunakan beberapa teknik seperti observasi di kantor kalurahan, wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan, dan dokumentasi di lapangan. Hal ini bertujuan guna meningkatkan validitas dan kredibilitas data yang didapatkan oleh peneliti.

6. Teknik Analisis Data

Tahapan analisis data adalah kegiatan mengelola informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, merangkum, dan menarik kesimpulan. Menurut Fiantika dkk (2022) terdapat tiga model tahapan dalam melakukan analisis data, yaitu:

a. Reduksi Data

Dalam tahap pengolahan data, peneliti melakukan serangkaian kegiatan seperti memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, merangkum, serta mengelola data yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi. Reduksi data tidak sekadar mengurangi data, tetapi merupakan bagian dari analisis yang memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan, mengkodekan, dan menafsirkan data sehingga dapat menarik dan memverifikasi kesimpulan secara lebih valid dan sistematis (Fiantika dkk, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penyederhanaan dalam mengolah data untuk memfokuskan data yang telah diambil di lapangan agar memperoleh informasi yang lebih terarah dan relevan dengan fokus bahasan pada penelitian yaitu penerapan sistem *e-government* di Kelurahan Sendangtirto.

b. Menyajikan Data

Pada tahapan ini data yang sudah dikondensasi akan diringkas dengan beberapa bentuk, seperti data dalam bentuk teks, kolom, tabel, grafis, atau format lainnya. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data dengan lebih efektif dan pemrosesan informasi yang lebih efisien (Fiantika dkk, 2022).

Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan data atau menampilkan data yang terkumpul selama penelitian yang tersaji dalam bentuk teks kutipan hasil wawancara, tabel data, gambar grafis, dan foto dokumentasi kegiatan agar memudahkan penulis dalam menganalisis data.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir yakni peneliti melakukan analisis terhadap data yang diperoleh sebagai bagian dari proses verifikasi dan penarikan kesimpulan untuk merumuskan makna, menemukan pola, serta memastikan keabsahan temuan penelitian dan mengecek kembali data hasil penelitian yang diperoleh. Penarikan kesimpulan ini bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan yang logis dari rumusan pertanyaan hasil dari penelitian. Selanjutnya melakukan verifikasi guna menguji data agar masuk akal dan memiliki kekokohan serta validitas untuk memastikan kebenarannya. Jika tidak, kesimpulan

yang diambil akan kehilangan nilai dan kegunaannya (Fiantika dkk, 2022).

Pada tahap akhir penelitian ini, peneliti menyusun kesimpulan setelah melalui proses penyederhanaan data serta melakukan analisis terhadap informasi yang telah didapatkan. Menarik kesimpulan ini guna untuk mendapatkan temuan utama terkait penerapan sistem *e-government* pada Pemerintah Kalurahan Sendangtirto.

BAB II

PERKEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DI KALURAHAN

SENDANGTIRTO

A. Sejarah Kalurahan Sendangtirto

Kalurahan Sendangtirto merupakan sebuah wilayah administratif yang berada di Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kalurahan Sendangtirto terbentuk berdasarkan Maklumat No 16 Tahun 1946 tentang penggabungan beberapa kalurahan Menjadi Satu. Pada penggabungan kalurahan terdapat usulan penamaan dari Kawedanan Berbah pada masa itu yaitu Wedono Projo Sutirto. Beliau mengusulkan penggunaan kata “Tirto” pada nama belakang kalurahan di wilayah Berbah sebagai ciri khas nomenklatur. Kalurahan Sendangtirto dibentuk dari penggabungan lima kalurahan lama, yaitu Kalurahan Cepor, Kalurahan Sendang, Kalurahan Blimbing, Kalurahan Wotgaleh, dan Kalurahan Karangsari.

Pemimpin pertama yang menjabat sebagai Lurah Sendangtirto adalah Raden Djawadi dari Kalurahan Wotgaleh, yang memimpin hingga tahun 1953. Pada masa kepemimpinannya, kantor kalurahan berada di kediaman pribadinya di Padukuhan Klodangan. Setelah itu, kepemimpinan dilanjutkan oleh Hadi Wiyono dari Padukuhan Gamelan, yang sempat memindahkan kantor kalurahan ke rumahnya. Seiring dengan perkembangan Pemerintah Kalurahan Sendangtirto membutuhkan bangunan yang permanen, maka pada tanggal 15 Juni 1953 kantor kalurahan

secara resmi dipindahkan ke Padukuhan Sribit dengan menempati lahan milik Tanah Kas Desa, dan lokasi tersebut masih difungsikan hingga saat ini.

Berikut merupakan nama-nama Pejabat Lurah Sendangtirto sebagai berikut:

1. Raden Djawadi (Padukuhan Klodangan)
2. Hadi Wiyono (Padukuhan Gamelan)
3. Suwardi Tumulyo (Padukuhan Maredan)
4. R. Suyanto (Padukuhan Munggon)
5. Sardjono (Padukuhan Sendang)
6. Amir Junawan (Padukuhan Maredan) periode 2021 – sekarang

B. Kondisi Geografis Kalurahan Sendangtirto

Kalurahan Sendangtirto berada di wilayah administratif Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, dengan letak geografis pada koordinat 07° 814'665" Lintang Selatan dan 110° 4'323" Bujur Timur. Luas total wilayah Kalurahan ini mencapai 522,73 hektar. Jarak Kalurahan Sendangtirto ke pusat pemerintahan Kapanewon Berbah adalah sekitar 2 kilometer, sedangkan ke Ibu Kota Kabupaten Sleman sejauh 14 kilometer. Sementara itu, jaraknya ke Ibu Kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sekitar 6 kilometer dan ke pusat Kota Yogyakarta sekitar 7,6 kilometer. Adapun batas wilayah Kalurahan Sendangtirto adalah sebagai berikut:

1. Utara : Bandara Adisucipto
2. Timur : Kalurahan Tegaltirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman
3. Selatan : Kalurahan Potorono dan Kalurahan Sitimulyo, Kabupaten Bantul
4. Barat : Kalurahan Baturetno, Kabupaten Bantul

Secara administratif, Kalurahan Sendangtirto terdiri dari 18 Padukuhan, 43 Rukun Warga (RW), dan 99 Rukun Tetangga (RT), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Padukuhan, RW, dan RT Kalurahan Sendangtirto

NO	Padukuhan	RW	RT
1	Cepor	2	5
2	Gandu	3	8
3	Dawukan	4	8
4	Sribit	3	6
5	Minggiran	2	4
6	Sendang	2	4
7	Klakah	2	4
8	Kemasan	2	4
9	Munggon	2	5
10	Sekarsuli	3	6
11	Karangasem	2	5
12	Klodangan	2	5
13	Gamelan	2	5
14	Jetak	2	7
15	Tampungan	3	6
16	Kadipolo	2	6
17	Noyokerten	2	5
18	Maredan	3	6

Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

Kalurahan Sendangtirto memiliki kondisi tanah yang relatif datar dengan kemiringan sekitar 30 derajat, serta terdiri atas lahan pertanian yang cukup subur dan didukung oleh sistem pengairan teknis. Wilayah ini dilalui

oleh jalur nasional yaitu Jalan Wonosari yang merupakan akses utama menuju Kabupaten Wonosari. Jenis tanah yang mendominasi wilayah ini adalah tanah padas dan berpasir, dengan sumber air berasal dari mata air dan aliran sungai di sekitarnya. Kalurahan ini berada pada wilayah beriklim tropis dengan kondisi udara yang tergolong sedang, menciptakan lingkungan yang mendukung bagi aktivitas pertanian dan kehidupan masyarakat sehari-hari.

C. Kondisi Demografi Kalurahan Sendangtirto

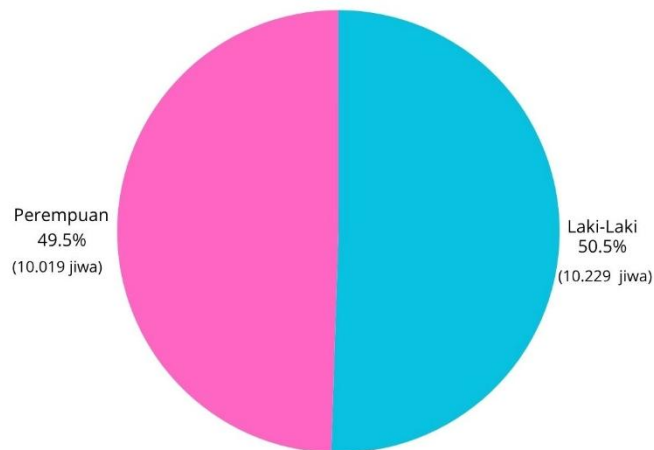
Secara demografis, Kalurahan Sendangtirto merupakan salah satu wilayah di Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman dengan memiliki tingkat kepadatan penduduk dengan sebaran usia yang beragam. Komposisi penduduknya mencakup usia balita, anak-anak, dewasa, dan tua. Dengan adanya berbagai komposisi usia dapat menjadi potensi dalam mendukung pembangunan di berbagai sektor. Mata pencaharian utama masyarakat berasal dari sektor, seperti sektor pertanian, perdagangan, dan jasa. Selain itu, tingkat pendidikan dan mobilitas masyarakat yang terus berkembang turut mempengaruhi dinamika sosial dan ekonomi di Kalurahan Sendangtirto.

a. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kalurahan Sendangtirto

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024. Kalurahan Sendangtirto tercatat

jumlah penduduk berjumlah 20.248 jiwa terdiri dari 7.195 Kepala Keluarga (KK). Adapun jumlah penduduk menurut jenis kelamin disajikan dalam bentuk diagram berikut:

Gambar Diagram 2. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

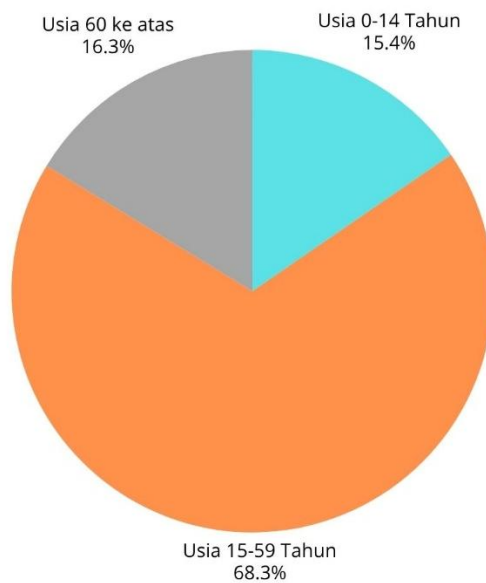
Berdasarkan gambar diagram 2. 1 komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di Kalurahan Sendangtirto tergolong seimbang jika dilihat dari segi jumlahnya. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 50.5% atau berjumlah 10.229 jiwa, sedangkan pada jumlah penduduk perempuan sebanyak 49.5% atau berjumlah 10.019 jiwa.

b. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Di Kalurahan Sendangtirto

Jumlah penduduk Kalurahan Sendangtirto terbagi ke dalam beberapa kelompok usia yang dapat mencerminkan struktur demografi wilayah tersebut. Pembagian ini meliputi usia non-

produktif, usia produktif, dan usia lanjut. Berdasarkan usia dapat memberikan gambaran mengenai potensi penduduk dalam berbagai kelompok usia di Kalurahan Sendangtirto. Berikut diagram yang menunjukkan jumlah penduduk berdasarkan usia di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Tahun 2024



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

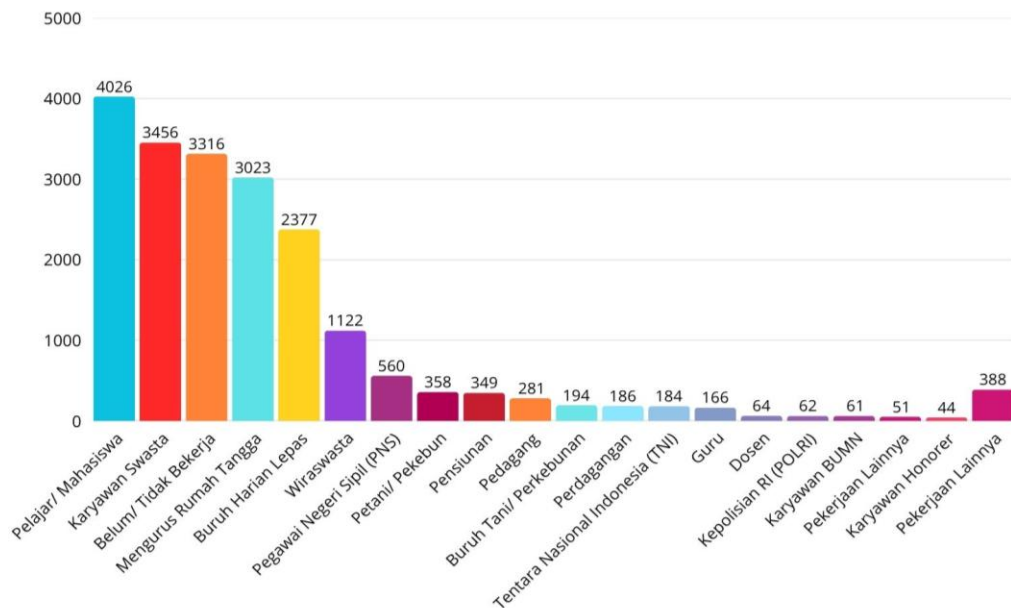
Berdasarkan gambar diagram 2. 2 jumlah penduduk berdasarkan usia menunjukkan bahwa pada usia non-produktif terdapat pada umur 0-14 tahun sebanyak 15.4% atau berjumlah 3.124 jiwa. Selanjutnya pada usia produktif terdapat pada umur 15-59 tahun sebanyak 68.3% atau berjumlah 13.822 jiwa. Dan yang terakhir pada usia lanjut terdapat pada umur 60 tahun ke atas

sebanyak 16.3% atau berjumlah 3.302 jiwa. Dapat disimpulkan pada Kalurahan Sendangtirto persentase penduduk yang produktif memiliki jumlah yang lebih banyak yakni sebesar 68.3% dari total penduduk. Hal ini dapat ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk berada pada usia yang secara umum memiliki kapasitas fisik dan pemahaman untuk beradaptasi serta memanfaatkan teknologi komunikasi, seperti penggunaan *smartphone*, internet, media sosial, maupun layanan digital pemerintahan (*e-government*). Oleh karena itu dapat menjadikan peluang strategis bagi pemerintah kalurahan dalam mendorong literasi digital dan memperluas jangkauan layanan publik berbasis digital.

c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Di Kalurahan Sendangtirto

Jumlah penduduk Kalurahan Sendangtirto berdasarkan mata pencarian mencerminkan keragaman aktivitas ekonomi masyarakat setempat. Data mengenai mata pencarian ini penting untuk mengetahui potensi ekonomi lokal, serta dapat dijadikan dasar dalam merumuskan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang lebih tepat sasaran. Berikut tabel yang menunjukkan mata pencarian penduduk di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencapaian Tahun 2024



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

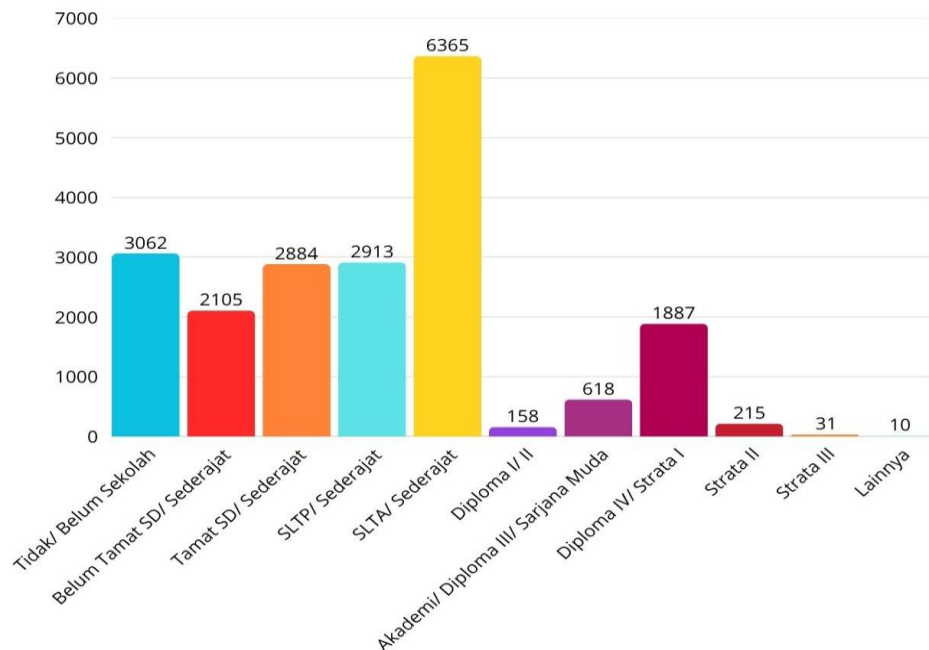
Berdasarkan pada gambar diagram 2. 3 jenis pekerjaan yang dikerjakan oleh penduduk Kalurahan Sendangtirto yaitu mayoritas bekerja sebagai karyawan swasta, buruh harian lepas, wiraswasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), petani/pekebun, pedagang, buruh tani/perkebunan, perdagangan, Tentara Nasional Indonesia (TNI), guru, dosen, Kepolisian RI (POLRI), karyawan BUMN, dan pekerjaan lainnya dengan berjumlah 9.554 jiwa atau sebesar 47.1%. Sedangkan masyarakat yang tidak aktif bekerja seperti pelajar/mahasiswa, belum/tidak bekerja, mengurus rumah tangga, dan pensiunan berjumlah 10.714 jiwa atau sebesar 52.9%. Dengan demikian, tingginya jumlah penduduk yang aktif bekerja menunjukkan adanya potensi besar dalam pemanfaatan layanan e-

government, terutama dalam hal akses informasi, layanan administrasi digital, dan komunikasi dua arah dengan pemerintah. Kelompok pekerja aktif umumnya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dan membutuhkan kemudahan dalam mengakses layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Oleh karena itu, mereka sangat berpotensi menjadi pengguna utama sistem *e-government*.

d. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Kalurahan Sendangtirto

Komposisi masyarakat Kalurahan Sendangtirto berdasarkan latar belakang pendidikan mencerminkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Informasi ini menjadi indikator penting dalam menilai kapasitas intelektual masyarakat, potensi partisipasi dalam pembangunan, serta kesiapan penduduk dalam menghadapi perkembangan teknologi dan pelayanan publik berbasis digital. Berikut tabel yang menunjukkan tingkat pendidikan penduduk di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan

(SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

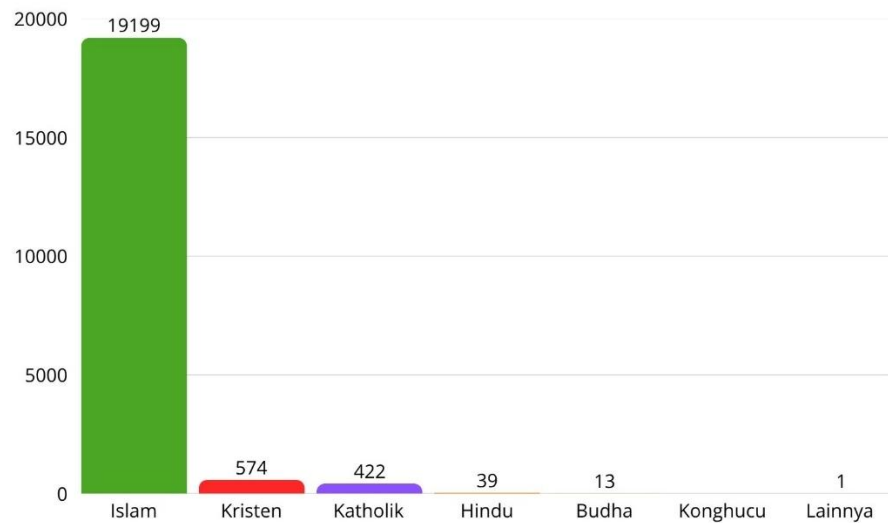
Berdasarkan pada gambar diagram 2. 4 tingkat pendidikan penduduk di Kalurahan Sendangtirto menunjukkan variasi yang cukup beragam, mulai dari individu yang belum atau tidak menamatkan jenjang pendidikan formal hingga mereka yang telah menyelesaikan pendidikan pada tingkat pascasarjana. Dari tabel diatas terdapat kelompok dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat merupakan yang terbanyak yaitu sebanyak 6.365 jiwa dan kelompok dengan tingkat pendidikan lainnya yang paling sedikit yaitu 10 jiwa. Tetapi pada kelompok jenjang pendidikan diatas SLTA/ Sederajat jika dijumlahkan sebanyak 2.909 jiwa. Dengan demikian tingkat pendidikan di Kalurahan Sendangtirto tergolong sudah cukup baik.

Oleh karena itu, masyarakat Kalurahan Sendangtirto memiliki potensi yang cukup besar dalam mendukung pemanfaatan *e-government* karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung berkorelasi dengan kemampuan dalam mengakses dan menggunakan teknologi informasi, seperti internet dan perangkat digital. Hal ini dapat menjadi peluang bagi pemerintah kalurahan untuk terus mengembangkan sistem *e-government*.

e. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Di Kalurahan Sendangtirto

Keberagaman agama yang dianut oleh masyarakat Kalurahan Sendangtirto tercermin dari jumlah penduduk berdasarkan agama. Informasi ini menunjukkan komposisi pemeluk agama yang ada di wilayah tersebut, yang umumnya didominasi oleh satu agama tertentu, namun tetap terdapat pemeluk agama lain yang hidup berdampingan secara harmonis. Informasi ini penting untuk memahami dinamika sosial keagamaan dan menjadi landasan dalam membangun kehidupan masyarakat yang inklusif, toleran, serta mendukung pelaksanaan kegiatan keagamaan secara adil dan merata. Berikut tabel yang menunjukkan tingkat pendidikan penduduk di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Tahun 2024



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

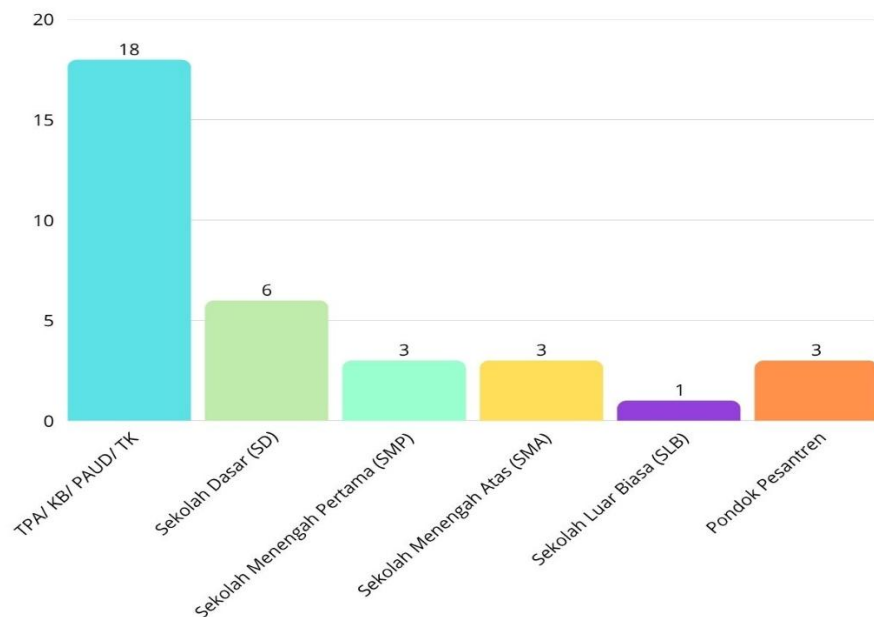
Berdasarkan pada gambar diagram 2. 5 jumlah penduduk berdasarkan agama di Kalurahan Sendangtirto terdiri dari pemeluk enam agama yang diakui secara resmi oleh negara yaitu Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, Konghucu dan agama lainnya. Keberagaman ini mencerminkan kehidupan masyarakat yang plural dan toleran yang mana setiap pemeluk agama dapat menjalankan ibadah dan aktivitas keagamaannya dengan aman dan damai. Adapun masyarakat Kalurahan Sendangtirto mayoritas menganut agama Islam dengan jumlah pemeluk mencapai 19.199 jiwa. Meskipun terdapat perbedaan keyakinan, masyarakat Kalurahan Sendangtirto hidup berdampingan secara harmonis, menjadikan kerukunan antarumat beragama sebagai salah satu kekuatan dalam mendukung stabilitas sosial dan pembangunan di tingkat kalurahan.

D. Kondisi Infrastruktur Di Kalurahan Sendangtirto

a. Sarana Pendidikan

Kalurahan Sendangtirto memiliki sarana pendidikan yang digunakan untuk mendukung aktivitas dalam proses belajar mengajar. Ketersediaan sarana pendidikan yang memadai dapat meningkatkan akses terhadap pendidikan serta mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kalurahan Sendangtirto. Berikut tabel yang menunjukkan sarana pendidikan di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 6 Sarana Pendidikan



Sumber: Sistem Informasi Database Administrasi Kependudukan (SIDAMPAK) Kalurahan Sendangtirto per 31 Desember 2024

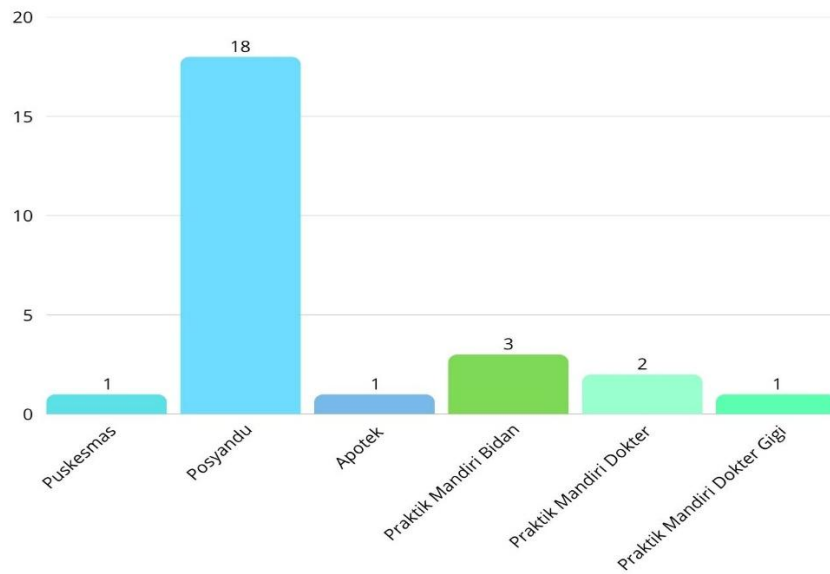
Berdasarkan gambar diagram 2. 6 menunjukkan bahwa sarana pendidikan di Kalurahan Sendangtirto sudah cukup memadai yang dikarenakan tersedianya sarana dari jenjang pendidikan formal

dan non-formal. Jenjang pendidikan non-formal seperti adanya Tempat Penitipan Anak (TPA), Kelompok Bermain (KB), Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-Kanak (TK) sebanyak 18 unit, Sekolah Dasar (SD) 6 unit, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 3 unit, Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 3 unit, Sekolah Luar Biasa (SLB) sebanyak 1 unit, dan Pondok Pesantren sebanyak 3 unit.

b. Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan di Kalurahan Sendangtirto merupakan fasilitas penting yang menunjang pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Ketersediaan fasilitas kesehatan sebagai penunjang masyarakat terhadap layanan kesehatan. Keberadaan sarana kesehatan ini berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mendukung pencapaian kualitas hidup yang lebih baik. Berikut tabel yang menunjukkan sarana kesehatan di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 7 Sarana Kesehatan



Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

Berdasarkan gambar diagram 2. 7 menunjukkan bahwa sarana kesehatan di Kalurahan Sendangtirto sudah cukup memadai yang dikarenakan sudah terdapat banyak macam sarana kesehatan mulai dari Puskesmas 1 unit, Posyandu 18 unit, Apotek 1 unit, Praktik Mandiri Bidan 3 unit, Praktik Mandiri Dokter 2 unit, dan Praktik Mandiri Dokter Gigi 1 unit. Dengan demikian masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan di wilayah Kalurahan Sendangtirto.

c. Sarana Olahraga

Sarana olahraga di Kalurahan Sendangtirta merupakan bagian dari fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah kalurahan untuk mendukung aktivitas fisik dan kebugaran masyarakat. Berikut tabel yang menunjukkan sarana olahraga di Kalurahan Sendangtirta:

Gambar Diagram 2. 8 Sarana Prasarana Olahraga



Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirta Tahun 2023

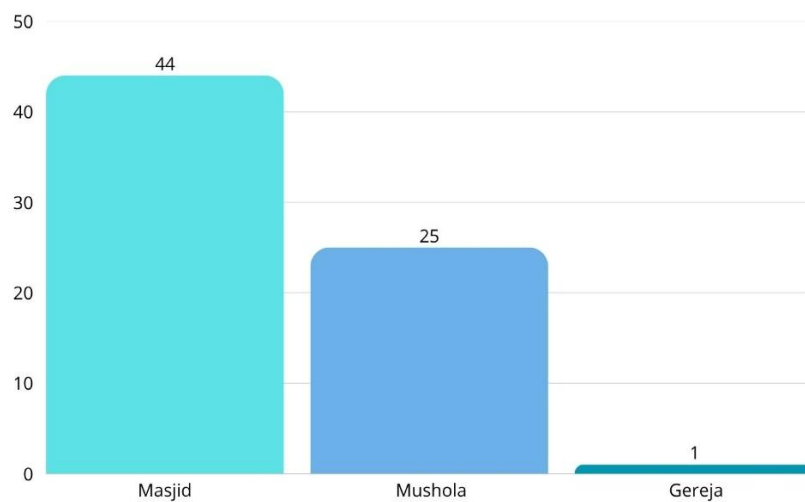
Berdasarkan gambar diagram 2. 8 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana olahraga di Kalurahan Sendangtirta cukup beragam, seperti lapangan sepak bola sebanyak 1 unit, lapangan voli sebanyak 9 unit, lapangan bulu tangkis sebanyak 8 unit, tenis meja sebanyak 9 unit, pencak silat sebanyak 1 unit, lapangan bola basket sebanyak 1 unit. Dengan banyaknya fasilitas olahraga tersebut dapat menjadi wadah penting dalam mendorong gaya hidup sehat serta

dapat mengembangkan potensi-potensi masyarakat dalam hal olahraga.

d. Sarana Ibadah

Sarana ibadah merupakan hal yang penting dalam mendukung kehidupan masyarakat beragama. Keberagaman tempat ibadah mencerminkan masyarakat yang toleran terhadap perbedaan agama. Berikut tabel yang menunjukkan sarana ibadah di Kalurahan Sendangtirto:

Gambar Diagram 2. 9 Sarana Ibadah



Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

Berdasarkan gambar diagram 2. 9 menunjukkan bahwa sarana ibadah di Kalurahan Sendangtirto didominasi oleh tempat ibadah umat Islam yaitu sebanyak 44 masjid dan 25 mushola. Selain itu, terdapat 1 gereja sebagai sarana ibadah umat Kristiani. Sarana ibadah tersebut berperan penting dalam mendukung kegiatan keagamaan dan pembinaan spiritual untuk masyarakat.

e. Lembaga Sosial

Lembaga sosial di Kalurahan Sendangtirto merupakan wadah yang berperan penting dalam mendukung kehidupan sosial bermasyarakat. Berikut tabel yang menunjukkan lembaga sosial di Kalurahan Sendangtirto:

Tabel 2. 2 Lembaga Sosial

NO	Jenis Lembaga Sosial	Jumlah
1	Panti Asuhan	3

Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2. 2 lembaga sosial di Kalurahan Sendangtirto terdapat panti asuhan yang menyediakan tempat tinggal, perawatan, dan pembinaan bagi anak-anak yatim, piatu, yatim piatu, atau anak terlantar yang tidak memiliki kedua orang tua atau keluarga yang mampu merawat mereka. Panti asuhan itu terdapat tiga unit yakni Panti Asuhan Ulil Albab di Padukuhan Sekarsuli, Panti Asuhan Al-Afiyah Berbah di Padukuhan Kemasan, dan Panti Asuhan Muhammadiyah Ukhuwwatul Aitam di Padukuhan Kadipolo.

E. Kondisi Pemerintah Kalurahan Sendangtirto

a. Visi dan Misi Kalurahan Sendangtirto

Berikut merupakan visi dan misi Pemerintah Kalurahan Sendangtirto:

a) Visi Pembangunan Kalurahan Sendangtirto

“Visi pembangunan Kalurahan Sendangtirto Tahun 2021 – 2027, adalah Terwujudnya Pembangunan di Seluruh Aspek Kehidupan Menuju Masyarakat Desa Sendangtirto Yang SAKINAH: Sejahtera, Agamis, Kreatif, Inovatif, Nyaman, Aman dan Harmonis.”

b) Misi Pembangunan Kalurahan Sendangtirto Tahun 2021–2027

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pendidikan dan program kesehatan, serta pengamalan ajaran agama kepada masyarakat sesuai agama yang dipeluknya.
2. Menggali, melestarikan dan mengembangkan nilai-nilai budaya desa.
3. Meningkatkan ketahanan ekonomi dengan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan, melalui program strategis di bidang produksi pertanian, pemasaran, koperasi, usaha kecil dan menengah, serta pariwisata.

4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, sehingga dapat menumbuhkembangkan kesadaran dan kemandirian dalam pembangunan desa yang berkelanjutan.
5. Menciptakan suasana yang aman dan tertib dalam kehidupan bermasyarakat.
6. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kerjasama antar lembaga pemerintahan di desa serta lembaga keagamaan.
7. Memberdayakan masyarakat menuju masyarakat mandiri.

b. Struktur Pemerintah Kalurahan Sendangtirto

Struktur pemerintahan Kalurahan Sendangtirto merupakan susunan kelembagaan yang dibentuk untuk menjalankan fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik di tingkat kalurahan. Struktur pemerintahan Kalurahan Sendangtirto terdiri dari beberapa unsur yang saling bekerja sama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yaitu meliputi Lurah (1 orang), Carik (1 orang), Jagabaya (1 orang), Kamituwa (1 orang), Ulu – Ulu (1 orang), Kaur Danarta (1 orang), Kaur Tata Laksana (1 orang), Kaur Pangripta (1 orang), Dukuh (18 orang), Staf (7 orang). Berikut tabel pamong kalurahan:

Tabel 2. 3 Pamong Kalurahan Sendangtirto

No	Nama	Jabatan
1	Amir Junawan	Lurah
2	Herman Padiyanto, S.E	Carik
3	Awan Prabowo, S.Pd	Jagabaya
4	drh. Dwi Sulisty	Kamituwa
5	M. Arif Tri Zunianto, S.H	Ulu – Ulu
6	Supardal, S.Si	Kaur Danarta
7	Bayu Purna Irawan, S.H	Kaur Tatalaksana
8	Erwin Mustaqim, A.Md	Kaur Pangripta
9	Yuli Lestari, S.Pd	Dukuh Cepor
10	Agung Prihattanto	Dukuh Dawukan
11	Kelik Sudyana	Dukuh Gandu
12	Puryanto	Dukuh Minggiran
13	Zainudin	Dukuh Sribit
14	Nuhadi	Dukuh Sendang
15	Suraya	Dukuh Klakah
16	Heru Yuli Susanto, S.E	Dukuh Kemasan
17	Sumarjiana	Dukuh Munggon
18	Wahyu Warsono	Dukuh Sekarsuli
19	Martono	Dukuh Karangasem
20	Suparman	Dukuh Klodangan
21	Sugeng Surana	Dukuh Gamelan
22	Sigit Wardoyo	Dukuh Jetak
23	Marjaka	Dukuh Tampungan
24	M. Nurdin Fitri Hidayat	Dukuh Kadipolo
25	Sri Widarto	Dukuh Noyokerten
26	Muhamad Hidayat	Dukuh Maredan
27	Nuning	Staf
28	Mujiono	Staf
29	Junaidi	Staf (Penjaga Malam)
30	Siti Ruswantiningsih, S.Pd	Staf
31	Rokhimah Salma, S.Pd.T	Staf
32	Fitriyanto, S.Pd	Staf
33	Priska Weni Meindhasari, S.Tr.Sos	Staf

Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

Selanjutnya terdapat mitra kerja pemerintah kalurahan yaitu Badan Permusyawaratan Kalurahan Sendangtirto yang terdiri dari 9 orang. Selain itu terdapat juga lembaga kemasyarakatan kalurahan seperti Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kalurahan (LPMK) yang terdiri dari 11 orang, Rukun Tetangga (RT) sebanyak 99 dan Rukun Warga (RW) sebanyak 43, Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) yang terdiri dari 4 Pokja dan Pokja khusus, Satuan Perlindungan Masyarakat (Satlinmas) yang terdiri dari Satlinmas, Jaga Warga Padukuhan Gandu, Jaga Warga Padukuhan Sekarsuli, Desa Tanggap Bencana, Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat Poerboyo, Relawan Kalurahan Sendangtirto yang berjumlah mencapai 192 orang, Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) terdapat 18 unit, dan Karang Taruna (28 orang). Berikut tabel pengurus Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal) Sendangtirto:

Tabel 2. 4 Susunan Pengurus Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal) Sendangtirto

No	Nama	Jabatan
1	Saryanto	Ketua
2	Agus Haitami	Wakil Ketua
3	H. Supriyadi, SE	Sekretaris
4	Subarjo, S.Pd	Ketua Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembinaan Kemasyarakatan
5	Sarjono	Ketua Bidang Pelaksanaan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
6	Sunarsih	Anggota

No	Nama	Jabatan
7	Muhammad Darum, S.Ag	Anggota
8	Ratmini	Anggota
9	Warsidi, S.Pd	Anggota

Sumber: Profil Kalurahan Sendangtirto Tahun 2023

c. *E-Government* di Kalurahan Sendangtirto

E-government di Kalurahan Sendangtirto awal mulainya terjadi saat situasi pandemi COVID-19. Pada saat situasi tersebut terdapat protokol yang tidak diperbolehkan adanya interaksi secara langsung antara petugas dengan masyarakat. Dengan demikian, Bupati Sleman mengeluarkan Instruksi Bupati Sleman Nomor 17/INSTR/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) Di Kabupaten Sleman. Adanya intruksi Bupati Sleman tersebut, maka Kalurahan Sendangtirto memberlakukan pembatasan staf di kantor kalurahan serta menerapkan ketentuan protokol kesehatan.

Kalurahan Sendangtirto menanggapi situasi tersebut dengan menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan. Langkah yang diambil oleh pemerintah kalurahan yaitu dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* (WA) sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang mencakup pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan administrasi kependudukan lainnya. Adanya layanan daring ini cukup efektif dalam menjangkau masyarakat secara cepat dan praktis. Seiring dengan berjalannya waktu, layanan melalui aplikasi *WhatsApp* masih

dipertahankan, meskipun jarang masyarakat yang menggunakan. Pada saat ini layanan daring ini lebih digunakan sebagai penyampaian informasi mengenai syarat-syarat dan alur pengurusan administrasi kependudukan. Untuk sementara ini proses pengajuan dan pengambilan dokumen dilakukan secara langsung.

Pada tahun 2022 Kalurahan Sendangtirto membuat Keputusan Lurah Sendangtirto Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Inovasi Warga Puas (WA Dari Warga Pelayanan Untuk Semua) Kalurahan Sendangtirto Kapanewon Berbah Kabupaten Sleman. Dengan ditetapkan Keputusan Lurah Sendangtirto tersebut, pemerintah kalurahan memberlakukan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yaitu aplikasi *WhatsApp* yang merupakan aplikasi yang efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan publik. Pada layanan *WhatsApp* dapat digunakan untuk menerima dan menanggapi berbagai pengaduan, permohonan informasi, layanan administrasi kependudukan.

Gambar 2. 1 Panduan Layanan Administrasi



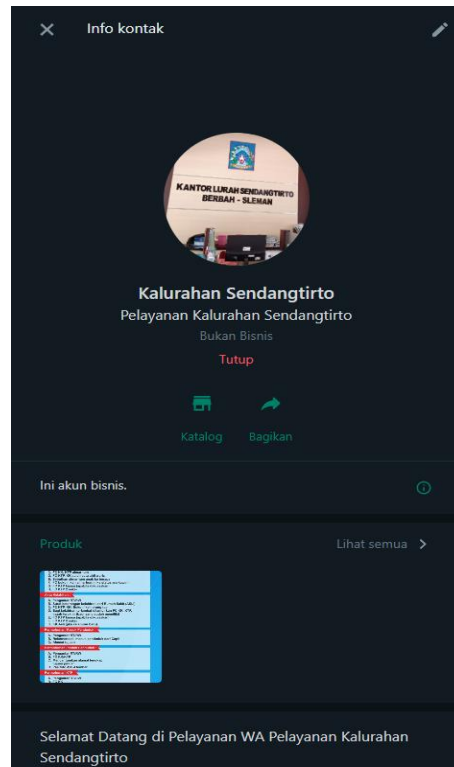
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Pada gambar 2. 1 merupakan Layanan *WhatsApp* di kalurahan dimanfaatkan sebagai sarana pengajuan berbagai keperluan administrasi kependudukan oleh masyarakat. Melalui media ini, masyarakat dapat mengurus sejumlah dokumen penting secara daring, seperti surat keterangan desa, akta kematian, akta kelahiran, permohonan masuk

penduduk, permohonan pindah penduduk, permohonan KTP, permohonan kartu keluarga (KK), hingga permohonan surat pengantar untuk keperluan pernikahan. Seluruh proses tersebut dilakukan dengan mengirimkan data dan dokumen pendukung melalui pesan *WhatsApp*, sehingga mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kalurahan.

Aplikasi *WhatsApp* merupakan sarana utama yang digunakan dalam pelayanan publik secara daring di kalurahan. Dengan pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* dapat terjadinya komunikasi dua arah antara perangkat kalurahan dan masyarakat, seperti penyampaian informasi dalam grup komunitas di kalurahan maupun dalam melayani pelayanan administrasi secara daring. Pemanfaatan fitur tersebut dapat menjadikan penyampaian informasi secara cepat serta dapat melakukan proses layanan administrasi secara daring. Dengan demikian, *WhatsApp* tidak hanya berperan sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat keterhubungan antara pemerintah kalurahan dan masyarakat secara efisien.

Gambar 2. 2 *WhatsApp* Pelayanan Kalurahan Sendangtirto



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Meskipun layanan *WhatsApp* telah membantu mempercepat proses komunikasi antara kalurahan dan masyarakat, namun pengelolaannya masih terbatas karena hanya ditangani oleh satu orang staf bagian tatalaksana yaitu Siti Ruswantiningsih. Seluruh alur pelayanan, mulai dari menerima pesan masuk, merespons pertanyaan masyarakat, hingga mengurus pengiriman dokumen digital, dilakukan oleh staf tersebut secara mandiri, sehingga potensi keterlambatan dalam pelayanan tetap dapat terjadi, terutama saat volume permintaan meningkat. Ketergantungan pada satu orang petugas juga menjadikan sistem pelayanan ini rentan terhadap gangguan apabila terjadi hal-hal yang tidak terduga, sehingga perlu adanya evaluasi dan penambahan sumber daya manusia (perangkat kalurahan) khususnya

ditugaskan dalam pelayanan publik secara daring untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan publik secara daring di masa mendatang.

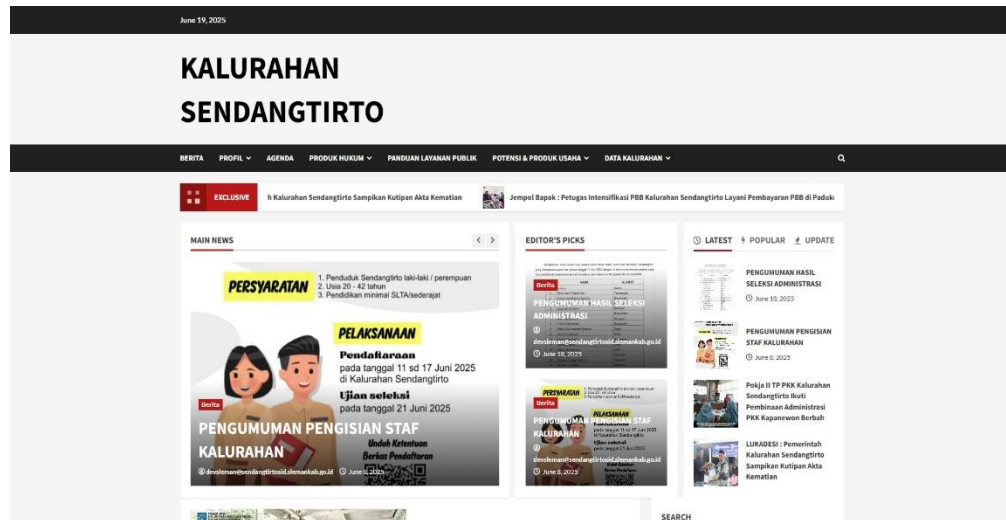
Gambar 2. 3 Staf Bagian Tatalaksana



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Pemerintah Kalurahan Sendangtirto juga mengembangkan penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) yang berbentuk website sebagai platform resmi Pemerintah Kalurahan Sendangtirto yang menyediakan berbagai informasi penting untuk masyarakat, seperti profil kalurahan, agenda kegiatan kalurahan, produk hukum, panduan layanan publik, potensi dan produk usaha, dan data administratif kalurahan. Adanya Sistem Informasi Desa (SID) bertujuan untuk mendukung keterbukaan informasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah kalurahan.

Gambar 2. 4 Website Kalurahan Sendangtirto

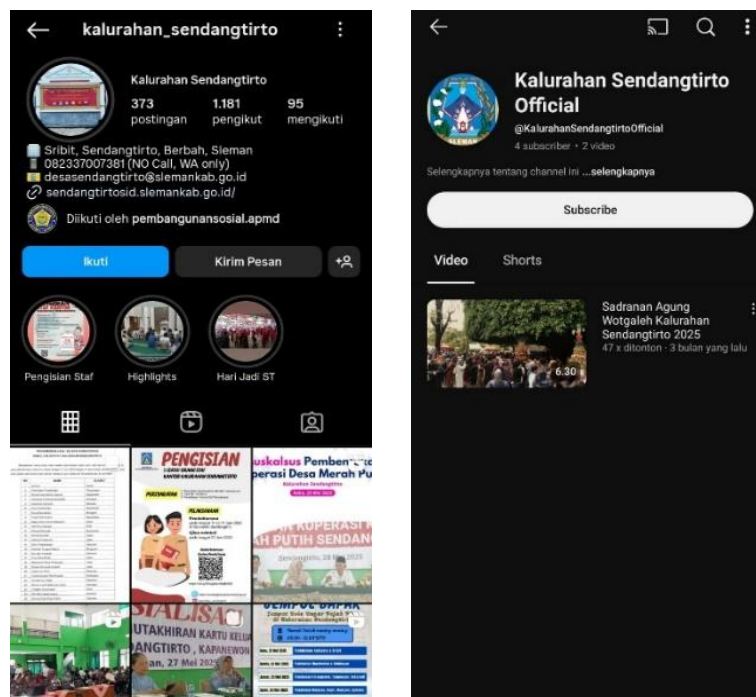


(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025, diakses pada 19 Juni 2025)

Website kalurahan saat ini hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, di mana konten yang ditampilkan sebatas mencakup dokumentasi kegiatan pemerintah kalurahan, publikasi produk hukum, panduan layanan publik, data administratif kalurahan, serta informasi mengenai potensi dan produk UMKM lokal. Meskipun informasi tersebut bersifat penting, namun tidak tersedia fitur interaktif yang memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan layanan secara langsung melalui website tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum terbangunnya komunikasi dua arah antara pemerintah kalurahan dan masyarakat melalui platform digital yang tersedia, sehingga potensi website sebagai sarana pelayanan publik daring belum dimaksimalkan secara optimal.

Pelaksanaan Sistem Informasi Desa (SID) atau pengelolaan website kalurahan dilaksanakan oleh dua tim yang memiliki peran berbeda namun saling mendukung. Pertama, Tim Pelaksana Kegiatan yang terdiri dari unsur pemerintahan kalurahan, yaitu Amir Junawan (Lurah), Herman Padiyanto (Carik), Erwin Mustaqim (Kaur Pangripta), dan Bayu Purna Irawan (Kaur Tatalaksana), yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pengawasan, serta pengambilan kebijakan teknis. Kedua, Tim Pengelola, yang beranggotakan empat orang, terdiri dari satu orang koordinator yaitu Rokhimah Salma dan tiga orang anggota yaitu Fitriyanto, Priska Weni Meindhasari, dan Siti Ruswantiningsih, bertugas secara operasional dalam pengelolaan konten, pemeliharaan sistem, serta penyampaian informasi melalui website kalurahan secara rutin dan akurat.

Gambar 2. 5 Media Sosial Kalurahan Sendangtirto



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Kalurahan Sendangtirto memanfaatkan dua platform media sosial, yaitu *Instagram* dan *YouTube*, sebagai sarana untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat secara lebih luas dan efektif. Pemilihan kedua platform ini didasarkan pada kemudahan akses, kebiasaan masyarakat, serta kemampuan dalam menyajikan konten visual yang lebih menarik dan komunikatif. *Instagram* secara aktif digunakan untuk mempublikasikan berbagai kegiatan pemerintahan dan informasi layanan, sementara pemanfaatan *YouTube* masih tergolong terbatas. Hal ini terlihat dari minimnya aktivitas unggahan, di mana hingga saat ini hanya terdapat satu video yang tersedia, sehingga potensi platform tersebut sebagai media informasi visual belum dimaksimalkan secara optimal.

Dengan adanya platform-platform yang telah disediakan oleh pemerintah kalurahan dapat diakses dan dipergunakan oleh masyarakat secara daring, yang mana segala informasi maupun pelayanan yang berbasis pada teknologi digital dapat diakses oleh siapa pun, di mana pun, dan kapan pun sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Namun pada praktiknya, penerapan sistem *e-government* di kalurahan ini masih belum berjalan secara optimal. Berbagai platform digital yang tersedia sejauh ini hanya dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi satu arah, tanpa menyediakan fitur yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik secara interaktif. Dalam hal ini, satu-satunya media yang dapat digunakan untuk menjalin komunikasi dua arah sekaligus melayani kebutuhan administrasi

publik secara langsung adalah aplikasi *WhatsApp*. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, mengirim dokumen pendukung, serta menerima respon dari petugas kalurahan, sehingga *WhatsApp* menjadi platform digital yang paling aktif dan fungsional dibandingkan platform lainnya.

Dengan diterapkannya sistem *e-government* di lingkungan pemerintah kalurahan, tersedia sejumlah perangkat penunjang untuk mendukung pelaksanaan kegiatan berbasis digital. Infrastruktur yang digunakan mencakup satu unit router sebagai sumber koneksi internet utama serta tiga perangkat komputer yang dimanfaatkan dalam pengelolaan administrasi dan layanan publik secara elektronik.

Gambar 2. 6 Router Internet



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Tersedia satu unit router internet yang berperan sebagai perangkat utama dalam menunjang kelancaran pelaksanaan sistem *e-government* di kalurahan. Keberadaan perangkat ini sangat penting karena menjadi sumber koneksi internet yang memungkinkan proses administrasi dan komunikasi digital berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Meskipun satu router internet sudah tersedia, kualitas dan kestabilan koneksi yang dihasilkan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kelancaran layanan elektronik. Oleh karena itu, pemeliharaan dan peningkatan infrastruktur jaringan internet perlu mendapat perhatian serius agar sistem *e-government* dapat beroperasi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat di kalurahan.

Gambar 2. 7 Perangkat Komputer



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025

Selain router internet, terdapat tiga unit perangkat komputer yang digunakan sebagai sarana utama dalam menjalankan sistem *e-government* di kalurahan. Ketiga komputer ini berfungsi untuk mengelola data administratif, memproses pelayanan publik secara digital, serta mendukung berbagai aktivitas operasional pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Ketersediaan perangkat tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Meski telah tersedia tiga unit komputer sebagai perangkat pendukung utama, efektivitas penggunaannya masih sangat bergantung pada kemampuan perangkat kalurahan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan pelatihan perangkat kalurahan menjadi hal yang penting dalam mendukung kelancaran layanan *e-government* di kalurahan.

BAB III

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* OLEH PEMERINTAH KALURAHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan mengenai temuan-temuan yang didapatkan selama pelaksanaan penelitian di lapangan yaitu terkait dengan “Penerapan *E-Government* Oleh Pemerintah Kalurahan Sendangtirto Terhadap Pelayanan Publik”. Dalam penelitian ini, hasil penelitian dibangun berdasarkan fokus penelitian dan temuan di lapangan yang akan disajikan secara rinci melalui data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penerapan *e-government* di tingkat kalurahan merupakan bagian dari adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi yang bertujuan mewujudkan standar pemerintahan yang transparan, efektif, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemerintah kalurahan menerapkan *e-government* dengan memanfaatkan platform digital untuk memberikan berbagai jenis layanan kepada masyarakat, seperti layanan informasi publik secara daring, layanan administrasi kependudukan secara daring, layanan aspirasi masyarakat dalam menyampaikan saran, kritik, maupun pengaduan melalui wadah digital. Dalam bab pembahasan ini mencakup proses penerapan dari jenis layanan tersebut, sejauhmana layanan daring kalurahan berjalan, beserta tantangan-tantangan yang muncul dalam pelaksanaan *e-government* di kalurahan baik yang dihadapi dari sisi teknis, sumber daya manusia, ataupun partisipasi masyarakat.

Analisis pembahasan disusun berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, yaitu data yang bersumber dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah kalurahan (Dinas Kominfo, Lurah, Carik, Pangripta, Tatalaksana, Jagabaya, BPKal, dan Staf kalurahan) dan wawancara dengan beberapa masyarakat Kalurahan Sendangtirto, melakukan observasi langsung, serta mendokumentasikan temuan yang ada di lapangan. Dengan demikian pada bab pembahasan bertujuan untuk menggambarkan realitas penerapan *e-government* di kalurahan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk memperdalam pembahasan terhadap hasil penelitian ini akan difokuskan pada empat sub bab sebagai berikut:

A. *E-government* Meningkatkan Efisiensi Dalam Pengelolaan Informasi

Pemerintahan Untuk Mendukung Pelayanan Publik

Penerapan *e-government* memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi pemerintahan yang lebih optimal dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, maka proses dalam pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, sampai penyebaran informasi pemerintahan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Efisiensi ini tidak hanya mengurangi waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas pemerintah serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kalurahan.

Dalam manajemen informasi khususnya dalam penyampaian informasi, Kalurahan Sendangtirto menggunakan berbagai platform media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *Youtube*, dan juga Sistem Informasi Desa (SID). Hal ini diungkapkan oleh beberapa aparat pemerintah, sebagai berikut:

Lurah Sendangtirto menyampaikan:

“Penyampaian informasi secara digital, pemerintah kalurahan menggunakan beberapa media digital, seperti *WhatsApp*. Pada aplikasi *WhatsApp* tersebut terdapat beberapa grup untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, grup *WhatsApp* tersebut seperti grup RT, RW, KWT, Gapoktan, LPMKal, BPKal dan sebagainya. Dengan adanya pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* ini lebih efektif karena penyampaian informasi dapat tersampaikan dengan cepat.” (Amir Junawan, 16 Mei 2025)

Dalam penyampaian Lurah Sendangtirto yaitu Amir Junawan menyampaikan bahwa Pemerintah Kalurahan Sendangtirto menyampaikan informasi melalui grup *WhatsApp*, seperti grup Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Kelompok Wanita Tani (KWT), Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan), Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kalurahan (LPMKal), Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal). Media *WhatsApp* digunakan pemerintah kalurahan sebagai media komunikasi untuk mempercepat penyebaran informasi yang efektif.

Selanjutnya Carik menyampaikan:

“Penyampaian informasi oleh pemerintah kalurahan kepada masyarakat dilakukan melalui aplikasi media sosial seperti *Instagram*. Selain itu, di kalurahan juga tersedia Sistem Informasi Desa (SID) yang dapat diakses oleh masyarakat” (Herman Padianto, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian Carik Sendangtirto yaitu Herman Padianto menyampaikan bahwa penggunaan media sosial *Instagram* sebagai media penyampaian informasi yang lebih luas, cepat dan interaktif. Media sosial *Instagram* juga relevan dengan keseharian masyarakat, sehingga informasi dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Selain itu, pemerintah kalurahan juga memanfaatkan website kalurahan atau Sistem Informasi Desa (SID). Sebagai

media resmi pemerintah kalurahan, website kalurahan memberikan akses informasi yang lebih terstruktur, seperti informasi kegiatan kalurahan, produk hukum, panduan layanan publik, data administrasi desa, dan sebagainya. Media-media tersebut dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Selanjutnya Pangripta menyampaikan:

“Untuk menyampaikan informasi secara daring, pemerintah kalurahan menggunakan media website dan media sosial (*Instagram*) yang nantinya informasi tersebut akan dikemas dalam bentuk infografis atau tampilan yang menarik supaya lebih mudah dimengerti oleh masyarakat. Selain itu, terdapat *YouTube* namun masih belum sepenuhnya aktif.” (Erwin Mustaqim, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian Pangripta yaitu Erwin Mustaqim menyampaikan bahwa pemerintah kalurahan telah mengembangkan strategi penyampaian informasi berbasis pada website dan media sosial (*Instagram* dan *YouTube*). Informasi yang akan disampaikan dikemas dalam bentuk infografis atau desain visual yang menarik dengan bertujuan agar informasi yang disampaikan lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Langkah ini juga merupakan upaya penyebaran informasi untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

Selanjutnya Jagabaya menyampaikan juga:

“Penyampaian informasi yang bersifat publik, saat ini pemerintah kalurahan memanfaatkan website kalurahan. Seluruh informasi yang ada di kalurahan disampaikan melalui website kalurahan tersebut agar mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, informasi juga disebarakan melalui grup-grup *WhatsApp*, seperti grup RT/RW, Linmas, relawan dan sebagainya.” (Awan Prabowo, 20 Mei 2025)

Dalam penyampaian Jagabaya yaitu Awan Prabowo menyampaikan bahwa pemerintah kalurahan memanfaatkan website kalurahan dan grup-grup *WhatsApp* sebagai media penyampaian informasi. Website kalurahan digunakan sebagai sarana formal dalam menyampaikan informasi yang terkait dengan kegiatan kalurahan dan kebijakan kalurahan. Selain pada website kalurahan, terdapat grup-grup *WhatsApp* yang juga digunakan untuk menyampaikan informasi, seperti grup Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Perlindungan Masyarakat (Linmas), relawan, dan sebagainya. Adanya media-media tersebut menjadikan penyampaian informasi yang lebih efektif dan terarah.

Selanjutnya Tatalaksana menyampaikan:

“Penyampaian informasi di kalurahan dilakukan melalui Sistem Informasi Desa (SID) pada website kalurahan. Informasi-informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat akan diunggah melalui platform tersebut.” (Bayu Purnairawan, 21 Mei 2025)

Dalam penyampaian Tatalaksana yaitu Bayu Purnairawan menyampaikan bahwa pemerintah kalurahan memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) yang berbasis website sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan website kalurahan merupakan adanya komitmen pemerintah kalurahan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik dan kemudahan akses informasi untuk masyarakat.

Selanjutnya Staf Kalurahan menyampaikan:

“Dalam pelaksanaan tugas pada Sistem Informasi Desa (SID), saya bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyebaran berita. Saya menyusun artikel berita kemudian akan dipublikasikan melalui media sosial seperti di *Instagram* atau di website Sistem Informasi Desa kalurahan” (Fitriyanto, 16 Mei 2025)

Dalam penyampaian Staf Kalurahan yaitu Fitriyanto menyampaikan mengenai pelaksanaan tugas dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) yang bertanggung jawab dalam membuat suatu artikel dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat melalui media digital seperti website kalurahan Sistem Informasi Desa (SID) dan *Instagram*. Hal ini mengungkapkan bahwa pemerintah kalurahan telah mengalokasikan perangkat kalurahan yang secara khusus untuk mengelola konten informasi.

Berdasarkan penyampaian dari narasumber di atas yaitu Lurah, Carik, Pangripta, Jagabaya, Tatalaksana, dan Staf Kalurahan menyampaikan beberapa hal yang sama yaitu di Kalurahan Sendangtirto telah memanfaatkan teknologi digital dalam sistem komunikasi dan pengelolaan informasi pemerintahan. Kalurahan Sendangtirto menggunakan beragam platform media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan Sistem Informasi Desa (SID) dalam menyampai berbagai macam informasi seputar pemerintah kalurahan. Dalam penggunaan beberapa media tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi, namun dapat memperluas jangkauan komunikasi, informasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam literasi digital.

Dalam pembuatan konten informasi di Kalurahan Sendangtirto juga terdapat staf kalurahan yang secara khusus bertanggung jawab dalam dalam pembuatan konten dan distribusi konten di berbagai media sosial. Pengelolaan konten informasi ini penting dilakukan dalam mewujudkan *e-Government* di pemerintah kalurahan khususnya pada layanan informasi publik. Selain itu, pemerintah kalurahan juga berupaya dalam meningkatkan transparansi,

aksesibilitas, dan literasi digital. Penyebaran informasi terkait pemerintahan di Kalurahan Sendangtirto dilakukan secara aktif melalui berbagai media digital, sehingga penyebaran informasi sangat cepat sampai ke masyarakat. Berikut merupakan hasil dokumentasi foto sebagai data pendukung tambahan:

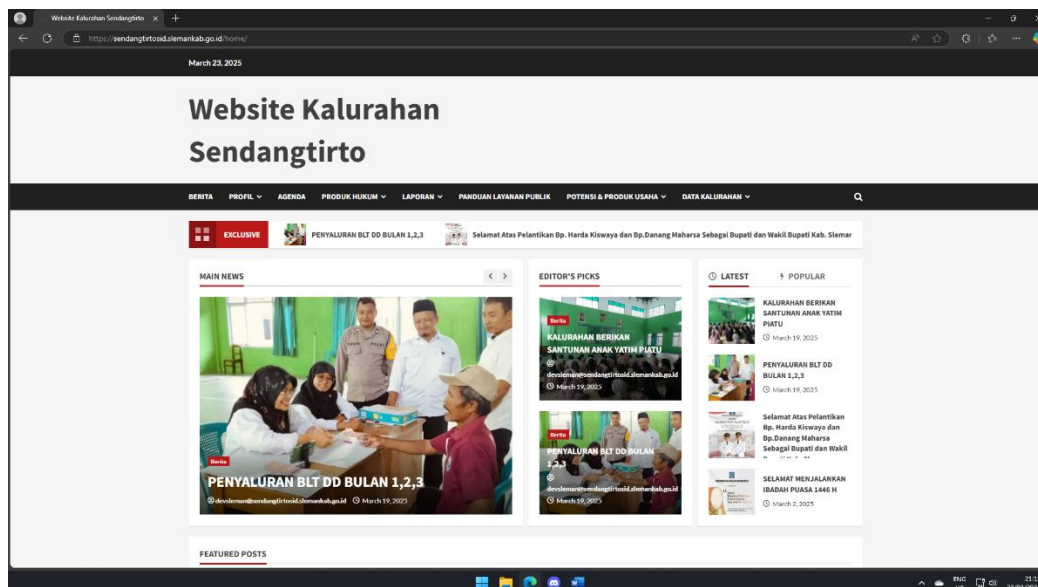
Gambar 3. 1 Penyampai Informasi Digital Oleh Pemerintah Kalurahan



(Tangkap Layar Pada Instagram) (Tangkap Layar Pada Status WhastApp)



(Tangkap Layar Pada Grup WhatsApp)



(Tangkap Layar Pada Website Kalurahan, diakses pada 23 Maret 2025)

(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 3. 1 merupakan beberapa hasil tangkap layar (*screenshot*) dari informasi yang disebar oleh pemerintah Kalurahan Sendangtirto dalam berbagai macam-macam kanal media sosial, yaitu pada unggahan di *Instagram*, status *WhatsApp*, grup *WhatsApp*, dan website kalurahan. Dengan demikian masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses informasi secara cepat dan mudah hanya melalui perangkat gawai saja. Beragamnya media-media yang digunakan oleh pemerintah kalurahan menunjukkan adanya komitmen pemerintah kalurahan dalam mendekatkan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media digital yang relevan dengan keseharian masyarakat. Dengan menggunakan media sosial juga dapat memberikan informasi secara efektif, efisien, dan fleksibel. Selain itu, pemerintah kalurahan juga berupaya dalam menerapkan prinsip transparansi, partisipatif, dan kemudahan dalam layanan publik.

Pada perspektif masyarakat Sendangtirto dalam mendapatkan informasi dari kalurahan dirasakan sangat mudah dan cepat dengan adanya pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah kalurahan. Berikut merupakan penyampaian pendapat masyarakat dari hasil wawancara:

“Informasi yang diterima melalui perantara dukuh yang dibagikan melalui grup *WhatsApp* RT atau RW. Meskipun Kalurahan Sendangtirto telah memiliki situs web resmi, namun tidak semua warga familiar atau terbiasa mengakses informasi melalui platform tersebut. Oleh karena itu, penyampaian informasi secara langsung melalui grup *WhatsApp* dengan melalui dukuh dan RT/RW, masih menjadi cara yang paling efektif untuk menjangkau warga” (Sri Andayani, 24 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Sri Andayani menyampaikan bahwa penyebaran informasi di kalurahan dengan melalui grup *WhatsApp* Rukun Tetangga (RT) atau Rukun Warga (RW) dengan perantara dukuh. Penyampaian informasi pada grup *WhatsApp* merupakan hal yang dinilai efektif dalam menjangkau masyarakat. Selain *WhatsApp*, pemerintah kalurahan memiliki website resmi kalurahan. Namun, pada website kalurahan belum terlalu familiar di kalangan masyarakat yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui adanya website tersebut dan masyarakat juga belum tentu bisa dalam mengakses website tersebut. Sehingga, menurut Sri Andayani penggunaan aplikasi *WhatsApp* merupakan hal paling efektif dalam menjangkau masyarakat dalam penyebaran informasi.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Saya mendapatkan keseluruhan informasi dari kalurahan biasanya disampaikan oleh dukuh lewat grup *WhatsApp*” (Hestriyani, 31 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Hestriyani menyampaikan bahwa untuk mendapatkan informasi melalui grup *WhatsApp* dengan melalui perantara dukuh. Hal ini menunjukkan penyampaian informasi secara langsung melalui dukuh yang memiliki kedekatan sosial dengan masyarakat merupakan saluran komunikasi utama pemerintah kalurahan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Pada saat ini, penyampaian informasi program-program kalurahan yang lebih rinci disampaikan melalui website kalurahan. Selain itu, media sosial seperti *WhatsApp* yang nantinya informasi akan disampaikan oleh dukuh dan juga *Instagram* digunakan untuk menyampaikan informasi dari kalurahan.” (Agus Akbar Windarto, 31 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Agus Akbar Windarto menyampaikan bahwa pemerintah kalurahan terdapat beberapa media digital dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi terkait program-program kalurahan yang bersifat rinci dan formal disampaikan melalui website kalurahan, sedangkan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram* digunakan sebagai media lainnya dalam penyampaian informasi yang menjangkau masyarakat lebih cepat dan lebih luas. *WhatsApp* digunakan dalam menyampaikan informasi dengan melalui peran dukuh sebagai penyambung informasi dari pemerintah kalurahan, sedangkan *Instagram* juga digunakan dalam menyamapikan informasi dengan penyajian visual yang menarik dan mudah dipahami.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Mengenai informasi kegiatan kalurahan disampaikan melalui grup *WhatsApp* RT atau RW. Selain itu, informasi juga disebarakan melalui website kalurahan dan *Instagram*.” (Pratiwi Rahmadani, 01 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Pratiwi Rahmadani menyampaikan bahwa penyampaian informasi kegiatan kalurahan disampaikan dengan melalui berbagai media digital seperti grup *WhatsApp* Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), *Instagram*, dan website kalurahan. Hal ini menunjukkan dengan adanya berbagai media digital yang dimanfaatkan oleh pemerintah kalurahan guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar lebih efektif.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Mendapatkan Informasi biasanya dari grup *WhatsApp* dan juga *Instagram* kalurahan. Untuk Website Kalurahan saya tidak tahu” (Siti Maryamah, 13 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Siti Maryamah menyampaikan bahwa untuk mendapatkan informasi dari pemerintah kalurahan dengan melalui grup *WhatsApp* dan *Instagram* kalurahan. Namun, pada website kalurahan tidak mengetahui bahwa terdapat website yang menjadi salah satu media penyampaian informasi formal dari kalurahan. Sehingga media digital yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari kalurahan hanya melalui grup *WhatsApp* dan *Instagram*.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Untuk kalangan anak muda, saya tahu informasi itu dari *Instagram* kalurahan. Staf kalurahan juga aktif di *Instagram* untuk menyebarkan informasi, misalnya seperti jam pelayanan, jenis-jenis pelayanan, dan event-event lainnya.” (Galang Yosafat, 15 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Galang Yosafat menyampaikan bahwa *Instagram* merupakan media informasi yang efektif dalam menjangkau kalangan anak muda di Kalurahan Sendangtirta. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara karakteristik pada media digital dengan pengguna yang dituju, di mana anak muda lebih cenderung aktif dan responsif terhadap konten visual dan interaktif yang disajikan melalui media sosial seperti *Instagram*. Dalam konten *Instagram* terdapat beberapa informasi yang disampaikan oleh pemerintah kalurahan kepada masyarakat, seperti terdapat jam pelayanan, jenis-jenis pelayanan, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Informasi tersebarnya di *WhatsApp*, kemudian terdapat juga di *Instagram* kalurahan. Kalau di website kalurahannya kurang tahu apakah kegiatan juga disebarkan di website kalurahan. Kalau anak muda ini kan lebih ke *Instagram*, *TikTok* dan lainnya. Jadi kita lebih mudah mencari informasi tentang kegiatan lainnya atau sosialisasi itu di *Instagram*.” (Erni Wulandari, 16 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Erni Wulandari menyampaikan bahwa *WhatsApp* dan *Instagram* merupakan saluran utama yang saat ini digunakan oleh pemerintah kalurahan dalam menyampaikan informasi mengenai kegiatan dan sosialisasi. Menurutny untuk kalangan muda lebih tertarik pada media sosial *Instagram* atau *TikTok* dalam menyampaikan informasi. Hal ini dikarenakan pada media tersebut merupakan media sosial yang sering digunakan oleh kalangan anak muda serta penyajian informasi pada media tersebut lebih menarik.

Selanjutnya masyarakat lainnya juga berpendapat:

“Untuk mendapatkan informasi tentang pemerintahan itu kebanyakan dari *WhatsApp* atau dari *story WhatsApp* karena saya menyimpan beberapa nomernya pak dukuh. Kadang juga ada di *Instagram* karena saya mengikuti *Instagram* kalurahan.”
(Ahmad Isnain Wahyudi, 16 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Ahmad Isnain Wahyudi menyampaikan bahwa untuk mendapatkan informasi dari pemerintah kalurahan media *WhatsApp*, salah satunya dari pembaruan status dari perangkat desa seperti dukuh. Dalam penyampaian informasi ini dukuh menunjukkan perannya sebagai penghubung yang efektif antara pemerintah kalurahan dan masyarakat. Selain itu, untuk mendapatkan informasi juga dapat melalui *Instagram* resmi dari pemerintah kalurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan masyarakat Kalurahan Sendangtirta menunjukkan jika penyebaran informasi dari pemerintah kalurahan telah berjalan secara efektif dan menyentuh beberapa lapisan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi digital. Mayoritas responden menyampaikan bahwa grup *WhatsApp* menjadi media penyampaian informasi yang sering digunakan oleh pemerintah kalurahan dengan melalui dukuh atau RT/RW di setiap padukuhan. Aplikasi *WhatsApp* dinilai sebagai media yang cepat, langsung dan mudah diakses oleh semua kalangan. Selain penyebaran informasi dari *WhatsApp*, sebagian masyarakat juga mengakses informasi melalui *Instagram* terutama pada kelompok anak muda karena mereka lebih suka memakai *Instagram*. Tetapi pada website kalurahan masih banyak yang belum mengakses dikarenakan masih banyak masyarakat yang

belum tau adanya website kalurahan. Berikut merupakan beberapa contoh dalam penyampaian informasi dari pemerintah kalurahan kepada masyarakat:

Gambar 3. 2 Bentuk Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat

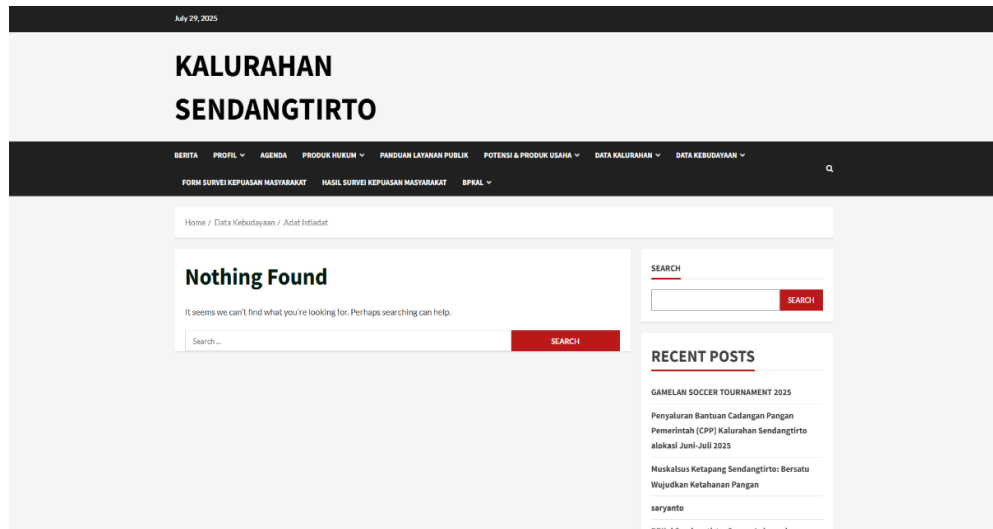


(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Pada gambar 3. 2 menunjukkan bahwa benar adanya proses penyampaian informasi oleh pemerintah Kalurahan Sendangtirto kepada masyarakat dengan melalui penggunaan media digital seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan website kalurahan atau Sistem Informasi Desa (SID). Dengan demikian Kalurahan Sendangtirto memiliki strategi komunikasi pemerintah kalurahan yang bersifat adaptif. Hal ini dikarenakan Kalurahan Sendangtirto mengikuti perkembangan zaman yang serba digital dan juga melihat kebiasaan masyarakat dalam menggunakan media sosial, sehingga pemerintah kalurahan melakukan adaptasi terhadap kabiasaan masyarakat.

Selain itu, terdapat website kalurahan sebagai sarana penyampaian informasi secara dari kalurahan. Pada website kalurahan terdapat beberapa laman, seperti laman berita, laman profil kalurahan serta perangkat kalurahan, laman agenda, laman produk hukum, laman panduan layanan publik, laman potensi serta produk usaha, laman data kalurahan, laman data kebudayaan. Namun, masih terdapat laman-laman yang belum terdapat isi konten seperti pada laman potensi serta produk usaha dan data kebudayaan.

Gambar 3. 3 Laman Data Kebudayaan

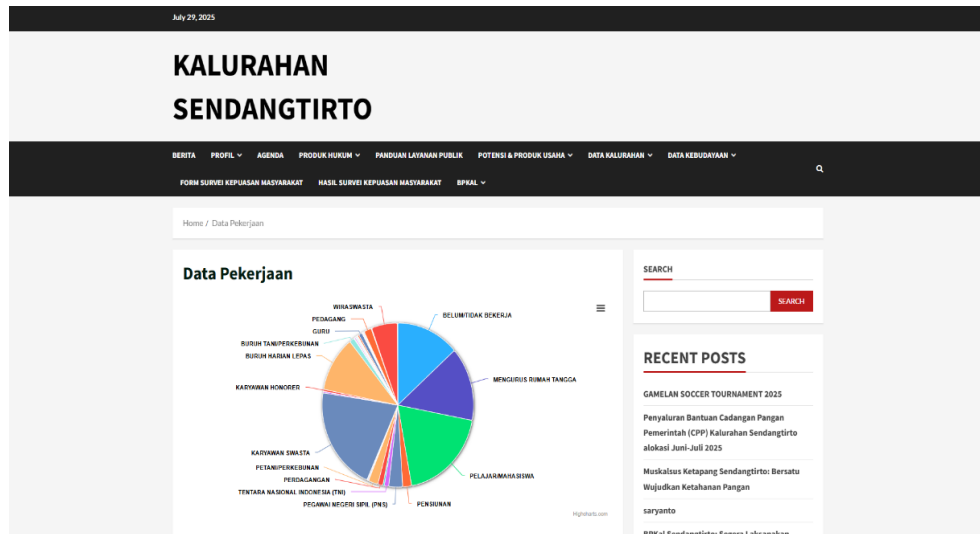


(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 29 Juli 2025)

Berdasarkan gambar 3. 3, laman yang ditampilkan merupakan laman data kebudayaan pada website kalurahan yang hingga saat ini belum terdapat konten yang tersedia. Kondisi ini dikarenakan laman data kebudayaan merupakan laman baru yang ditambahkan dalam website. Oleh karena itu, pemerintah kalurahan belum melakukan pembaruan atau pengisian informasi yang relevan terkait data kebudayaan lokal. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan optimalisasi dalam pengelolaan konten digital.

Selain itu, pada website kalurahan khususnya pada laman data administratif kalurahan tidak menyertakan informasi terkait waktu terakhir data tersebut diperbarui. Sehingga, masyarakat tidak dapat mengetahui apakah data yang disajikan masih relevan atau sudah tidak berlaku. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keakuratan informasi yang terdapat pada website kalurahan. Berikut merupakan gambar dokumentasi pada laman tersebut:

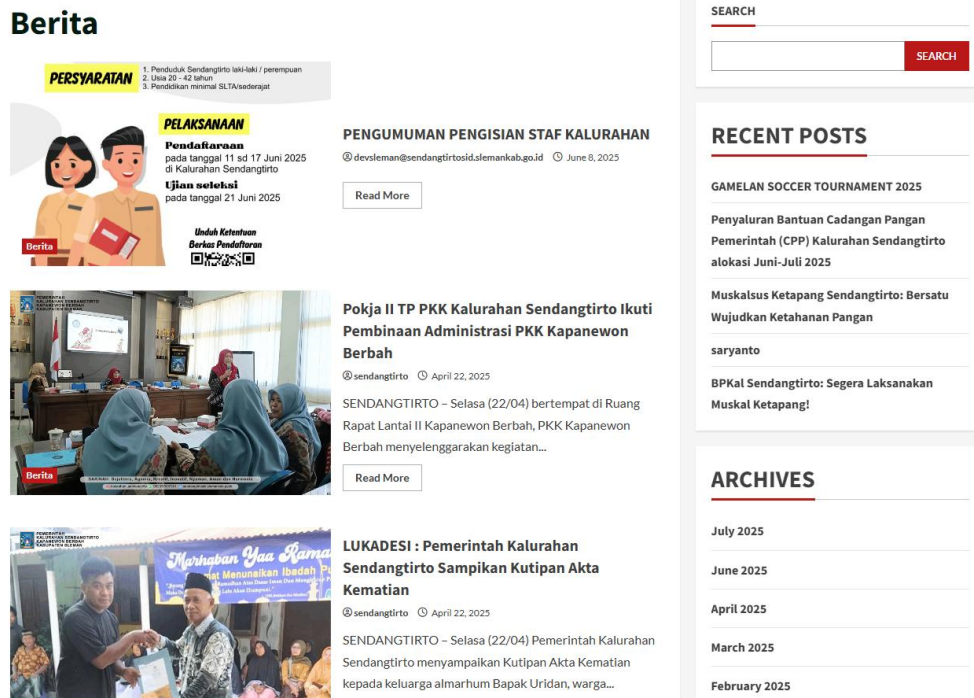
Gambar 3. 4 Laman Data Administratif Kelurahan



(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 29 Juli 2025)

Selanjutnya, pada website kalurahan ditemukan pada bagian arsip berita untuk bulan Mei tahun 2025 tidak terdapat konten atau informasi yang ditampilkan. Kondisi ini mencerminkan perlunya optimalisasi dalam pengelolaan data arsip berita secara digital agar kontinuitas pada penyampaian informasi kepada masyarakat dapat terus diperbarui. Berikut merupakan gambar dokumentasi pada website kalurahan:

Gambar 3. 5 Laman Berita Pada Website Kalurahan



(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 29 Juli 2025)

Berdasarkan pada gambar 3. 5, dapat diketahui pada bulan Mei 2025 tidak terdapat informasi atau berita apapun yang dipublikasikan pada website kalurahan. Hal ini menunjukkan bahwa pada bulan tersebut tidak ada pembaruan konten yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan, sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi mengenai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan pada bulan tersebut. Hal ini mencerminkan kurangnya kontinuitas dalam penyampaian informasi digital.

Pemerintah kalurahan berperan sebagai pelayan masyarakat dalam hal memberikan layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan penerapan sistem *e-government*, pemerintah kalurahan berupaya mentransformasikan pengelolaan pelayanan

publik yang lebih efektif melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam mendukung hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Sleman juga hadir yang berperan sebagai fasilitator yang mendukung dalam pengembangan teknologi digital di kalurahan, seperti yang dikatakan oleh pihak dari Dinas Kominfo Sleman sebagai berikut:

“Kominfo sebagai fasilitator terkait aturan yang berlaku. Jadi, Kominfo memfasilitasi keterbukaan informasi publik dan aturan. Terkait penyelenggaraan aplikasi baru kadang mereka meminta ke Kominfo untuk *IT Security Assessment*, bagaimana level keamanan website atau aplikasi yang mereka buat mereka minta kami untuk dibantu untuk pengecekan keamanan aplikasinya sebelum dipublis. Kemudian ketika membutuhkan data dari aplikasi lain bagaimana transaksional datanya mereka juga hubungi Kominfo untuk transaksi data. Jadi, kami mendukung kegiatan dari level kelurahan, yang penting peruntukannya memang untuk masyarakat dan juga terdapat kerjasama dalam menyelenggarakan pelatihan.”
(Dwi Adi Laksono, 02 Juli 2025)

Berdasarkan pernyataan dari narasumber di atas, Dinas Kominfo Sleman memiliki peran penting sebagai fasilitator dalam mendukung pelaksanaan *e-government* di pemerintah kalurahan. Meskipun kewenangan utama terkait kebijakan dan pengelolaan teknis pada *e-government* di tingkat kalurahan berada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan (PMK), tetapi Dinas Kominfo ikut andil berperan sebagai aspek pendukung yang bersifat teknis maupun regulatif khususnya dalam memfasilitasi penerapan regulasi, menjamin keamanan sistem dan data di aplikasi, menjembatani kebutuhan pertukaran data antar instansi, serta mendukung peningkatan kapasitas perangkat kalurahan dengan penyelenggaraan pelatihan. Berikut merupakan gambar pada penyelenggaraan pelatihan, sebagai berikut:

Gambar 3. 6 Pelatihan Operator SID Kalurahan



(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirta Tahun 2025)

Pada gambar 3. 6 menunjukkan fasilitasi dari kolaborasi yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan (PMK) Kabupaten Sleman dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Sleman yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas operator Sistem Informasi Desa (SID) atau website kalurahan dalam pengelolaan laman dan *dashboard* data. Adanya fasilitasi pelatihan dari kolaborasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan (PMK) Kabupaten Sleman dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Sleman tersebut guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan operator kalurahan dalam mengelola website kalurahan serta meningkatkan kapasitas dari operator SID di pemerintah kalurahan.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat kalurahan dan masyarakat, peneliti mencatat bahwa Kalurahan Sendangtirta telah memanfaatkan sistem *e-government* dalam pengelolaan dan penyebaran

informasi dari pemerintah kalurahan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat sejumlah hal yang belum optimal dalam melaksanakan sistem *e-government* ini, seperti terdapat laman di website yang belum diperbarui secara berkala, sehingga membuat tampak tidak aktif atau kosong. Selain itu, terdapat dalam menyajikan informasi belum dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

Pemerintah kalurahan juga memanfaatkan media komunikasi yang adaptif terhadap masyarakatnya, seperti menggunakan media sosial *WhatsApp*, *Instagram*, *YouTube*, dan juga website kalurahan. Kemudahan dalam mengakses informasi ini dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mempermudah akses masyarakat dalam mencari informasi, mendorong partisipasi masyarakat, dan dapat memberdayakan masyarakat melalui informasi.

Pada pembahasan ini peneliti menyimpulkan bahwa *e-government* memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi pemerintahan untuk mendukung pelayanan publik. Namun, berdasarkan hasil paparan data yang diperoleh dari kegiatan penelitian, pengelolaan informasi di Kalurahan Sendangtirto masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari beberapa laman pada website kalurahan yang jarang diperbarui atau tidak adanya waktu dalam memperbarui suatu data, sehingga memberikan kesan bahwa situs tersebut kurang aktif atau kosong. Selain itu, penyajian informasi belum dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, dengan konten yang masih terbatas pada berita kegiatan dan data administratif umum. Idealnya, dalam pelaksanaan

sistem *e-government*, pemerintah kalurahan diharapkan mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih rinci, transparan, dan terstruktur. Informasi tersebut seharusnya mencakup berbagai aspek layanan publik, seperti persyaratan pembuatan surat, alur dan prosedur pelayanan administrasi, serta mekanisme penyampaian kritik dan saran dari masyarakat. Selain itu, data administratif kalurahan juga perlu diperbarui secara berkala atau menambahkan keterangan waktu kapan data tersebut diperbarui sesuai dengan dinamika yang terjadi di lapangan, agar informasi yang disajikan tetap akurat, relevan, dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan maupun pelayanan kepada masyarakat. Penyajian informasi yang komprehensif dan terkini ini menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong partisipasi aktif warga dalam tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel.

B. *E-government* Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Dan Efektif Yang Disediakan Oleh Pemerintah Untuk Masyarakat

Dalam upaya mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan efisien, maka dapat diwujudkan dengan cara menggunakan sistem *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Dengan memanfaatkan sistem digital ini yang awal mulanya proses pelayanan masih bersifat manual, lambat, rumitnya birokrasi, menunggu antrian yang lama. Saat ini, keberadaan sistem digital memudahkan layanan agar berjalan lebih cepat, transparan, dan efisien. Dengan adanya layanan *e-government* masyarakat pun tidak perlu datang langsung ke kantor kalurahan untuk mengurus surat

administrasi, atau mencari sekedar informasi tentang kalurahan, maupun ingin memberikan kritik, saran, dan aspirasi kini sudah dapat dilakukan melalui berbagai platform yang dimiliki kalurahan, seperti adanya aplikasi *WhatsApp*, *Instagram*, dan website kalurahan (SID).

Kalurahan Sendangtirto sudah terdapat pelayanan yang berbasis *online*, seperti layanan informasi dan layanan administrasi kependudukan. Pada layanan informasi masyarakat dapat mengakses dengan mudah kanal-kanal yang dimiliki oleh pemerintah kalurahan. Selain itu, pemerintah kalurahan juga terdapat beberapa layanan administrasi kependudukan yang dapat dilayani secara *online* oleh pemerintah kalurahan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh pihak kalurahan yaitu sebagai berikut:

Lurah Sendangtirto menyampaikan:

“Kalurahan Sendangtirto terdapat layanan secara daring. Misalnya, Dalam hal terjadi kasus kematian pada hari kerja, masyarakat biasanya segera melaporkan informasi dan data terkait kepada tokoh setempat atau dukuh. Hal ini dilakukan agar pemerintah kalurahan dapat segera menyusun laporan dan menyampaikannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Proses ini merupakan bagian dari pelaksanaan program LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga), yang bertujuan untuk menyediakan akta kematian secara cepat. Sehingga diprosesi pemakaman jika memungkinkan dapat langsung disampaikan disaat prosesi pemakaman.” (Amir Junawan, 16 Mei 2025)”

Dalam penyampaian oleh Lurah Sendangtirto yaitu Amir Junawan menyampaikan bahwa di Kalurahan Sendangtirto sudah menerapkan layanan administrasi secara daring. Pelayanan administrasi secara daring ini guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dengan fleksibel. Salah satu layanan administrasi secara daring ini seperti adanya

program LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga). Layanan ini merupakan layanan dalam menyediakan akta kematian. Dalam prosedur permohonannya, masyarakat dapat menyampaikan berkas kepada dukuh yang selanjutnya akan diproses oleh pemerintah kalurahan, setelah selesai diproses pemerintah kalurahan akan menyampaikan akta kematian tersebut secara langsung pada prosesi pemakaman.

Selanjutnya Carik menyampaikan:

“Untuk pelayanan kependudukan dapat dilakukan secara daring. Pelayanan kependudukan itu meliputi penduduk keluar masuk, kemudian ada kelahiran, kematian, pajak” (Herman Padianto, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Carik Sendangtirto yaitu Herman Padianto menyampaikan bahwa pelayanan kependudukan sudah dapat dilakukan secara daring dengan prosedur kerja menyampaikan pesan kepada *WhatsApp* pelayanan kalurahan, setelah itu dapat melengkapi persyaratan dengan difoto atau memindai berkas. Pada pelayanan kependudukan dapat meliputi permohonan masuk penduduk, permohonan pindah penduduk, permohonan akta kelahiran, permohonan akta kematian, dan pajak.

Selanjutnya Tatalaksana menyampaikan:

“Untuk layanan daring di kalurahan kita layani melalui *WhastApp*. Biasanya dapat mengurus surat, seperti surat keterangan kalurahan, SKCK, SKTM, kita layani lewat *WhastApp*. Prosedurnya dari warga cukup *WhastApp* ke nomor pelayanan, setelah itu kita proses dengan data yang lengkap. Masyarakat justru jarang menggunakan inovasi yang kita adakan itu, justru mereka senang datang langsung. Layanan inovasi yang ada yaitu pelayanan akte kematian yang LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga). Untuk LUKADESI, jika terdapat kematian warga dapat langsung *WhastApp* kalurahan atau lewat dukuh. Setelah itu diproses yang nantinya kita akan serahkan pada waktu pemakaman langsung seperti itu.” (Bayu Purnairawan, 21 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Tatalaksana menyampaikan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi secara daring dapat dilakukan melalui *WhatsApp* pelayanan kalurahan. Masyarakat dapat mengurus berbagai permohonan surat seperti surat keterangan kalurahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampus (SKTM), dan lainnya. Untuk prosedur pelayanannya masyarakat dapat mengirim pesan dan cukup memberikan foto atau pindai berkas yang lengkap sesuai persyaratan ke nomor *WhatsApp* pelayanan, setelah itu akan diproses oleh kalurahan dan setelah selesai akan diberi pemberitahuan kepada yang bersangkutan. Kalurahan Sendangtirto juga terdapat layanan LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) yaitu layanan inovasi terkait pembuatan akta kematian. Namun masyarakat masih belum memanfaatkan layanan daring ini. Hal ini dikarenakan masyarakat lebih memilih mengurus surat menyurat dengan datang langsung ke kantor.

Selanjutnya Pangripta menyampaikan:

“Untuk pelayanan administrasi dapat dilakukan secara daring walaupun hanya melalui *WhastApp*. Ketika masyarakat membutuhkan dokumen sesuatu dan tidak bisa datang ke kantor, masyarakat dapat menghubungi pelayanan kalurahan. Saat sudah selesai prosesnya, maka nanti akan dihubungi kembali melalui *WhastApp*.” (Erwin Mustaqim, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Pangripta yaitu Erwin Mustaqim menyampaikan bahwa pelayanan administrasi di Kalurahan Sendangtirto telah mengadopsi sistem layanan secara daring, meskipun layanan daring masih sebatas pada penggunaan aplikasi *WhatsApp*. Layanan ini dapat digunakan terutama oleh masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor untuk

mengurus suatu dokumen. Prosedur pelayanan administrasi secara daring ini masyarakat cukup menghubungi nomor *WhatsApp* pelayanan kemudian mengirim berkas yang diperlukan, setelah selesai diproses oleh kalurahan maka pemohon akan dihubungi untuk memberitahukan bahwa proses pembuatan permohonan sudah selesai.

Selanjutnya Staf kalurahan menyampaikan:

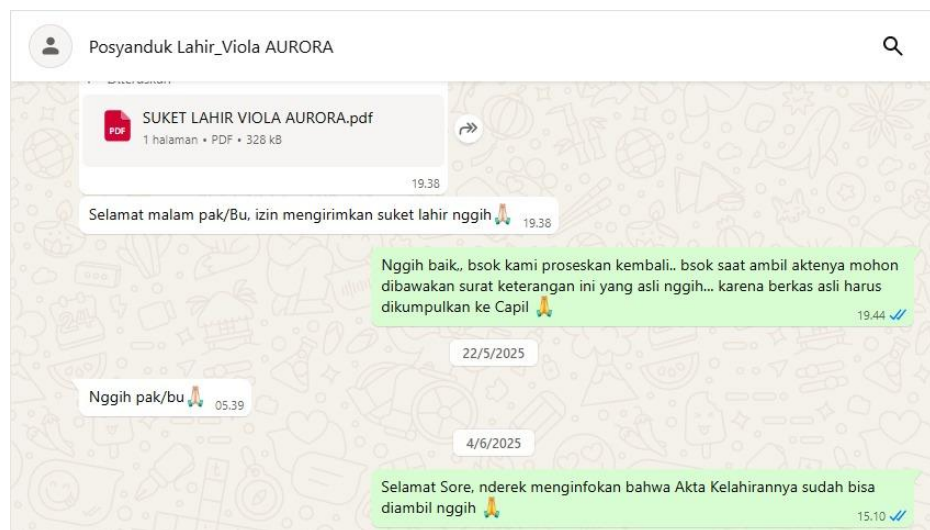
“Pada pelayanan pembuatan administrasi di kalurahan ada, tetapi masih sebatas penggunaan pada aplikasi *WhatsApp* saja. Untuk di website kalurahan belum ada pelayanan administrasi secara daring, yang ada hanya informasi – informasi tentang syarat dalam pembuatan surat.” (Priska Weni Meindhasari, 02 Juli 2025)

Dalam penyampaian oleh Staf Kalurahan yaitu Priska Weni Meindhasari menyampaikan bahwa pelayanan pembuatan administrasi di kalurahan dapat dilakukan secara daring dengan menggunakan *WhatsApp*. Namun, layanan administrasi hanya sebatas menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Pada website kalurahan belum bisa digunakan untuk melayani layanan administrasi secara daring, tetapi pada website kalurahan hanya sebatas penyampaian informasi mengenai panduan layanan publik atau syarat untuk membuat surat keterangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah, Carik, Tatalaksana, Pangripta, dan Staf Kalurahan dapat diketahui bahwa pemerintah kalurahan telah mengembangkan layanan yang berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada pelayanan publik khususnya dalam urusan administrasi kependudukan walaupun dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan administrasi *online*, seperti permohonan surat keterangan kalurahan, Surat Keterangan Catatan

Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampus (SKTM), dan surat permohonan kependudukan lainnya. Salah satu layanan inovasi yang diterapkan yaitu program LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga). Program LUKADESI merupakan layanan penyediaan akta kematian yang dapat dilakukan oleh masyarakat hanya dengan langsung melaporkan peristiwa kematian tersebut dan menyampaikan data ke dukuh untuk selanjutnya akan disampaikan ke pihak kalurahan untuk diproses, sehingga jika memungkinkan akta kematian akan langsung diserahkan pada saat prosesi pemakaman. Pelayanan administrasi secara daring di Kalurahan Sendangtirta hanya dapat dilakukan dengan mengakses aplikasi *WhatsApp*, untuk website kalurahan hanya digunakan dalam penyampaian informasi. Berikut merupakan contoh dalam pelayanan administrasi:

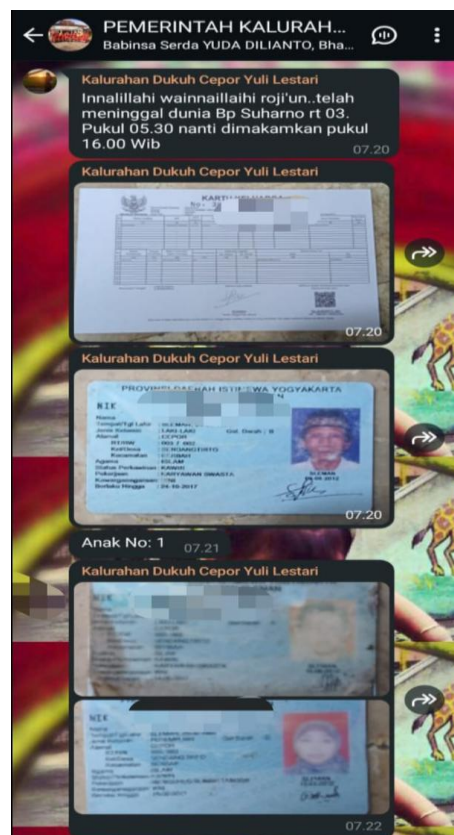
Gambar 3. 7 Pelayanan Daring di Kalurahan Sendangtirta



(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirta Tahun 2025)

Berdasarkan pada gambar 3. 7 dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan efektif, peneliti mendapati salah satu contoh pelayanan secara daring yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp*. Dengan penggunaan aplikasi tersebut bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat mengakses layanan publik (administrasi) tanpa perlu hadir langsung di kantor untuk mengurus dokumen atau layanan lainnya. Penerapan strategi ini merupakan solusi yang adaptif terhadap berbagai kondisi masyarakat yang akrab dengan teknologi digital serta kesibukan yang berbeda dari setiap masyarakat. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi digital pelayanan dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif.

Gambar 3. 8 Inovasi Layanan LUKADESI



#	NO. REGISTRASI	JENIS LAYANAN	KATEGORI	TGL PENGAJUAN	STATUS	AKSI
1	20221-20250721-1	Pelaporan Akta Kematian	Pengajuan Baru	2025-07-21	diproses	
2	20221-20250721-2	Pelaporan Akta Kematian	Pengajuan Baru	2025-07-21	diproses	
3	20221-20250625-10	Pelaporan Akta Kematian	Pengajuan Baru	2025-06-25	diproses	
4	20221-20250625-11	Pelaporan Akta Kematian	Pengajuan Baru	2025-06-25	diproses	
5	20221-20250612-6	Pelaporan Akta Kematian	Pengajuan Baru	2025-06-12	diproses	

(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirto Tahun 2025)

Berdasarkan pada gambar 3. 8 merupakan salah satu program inovasi layanan LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga). Program LUKADESI merupakan program untuk membuat akta kematian secara daring. Prosedur pelayanan masyarakat cukup memberitahukan jika terdapat keluarga meninggal dunia kepada dukuh setempat. Setelah itu mengirimkan berkas permohonan kepada dukuh dengan memberikan foto dokumen yang dibutuhkan dalam membuat akta kematian. Setelah itu dukuh akan menyampaikan kepada pemerintah kalurahan yang selanjutnya akan ditindaklanjuti. Setelah sudah selesai diproses oleh pemerintah kalurahan, akta kematian tersebut akan langsung diberikan oleh pihak kalurahan ke rumah duka pada saat prosesi pemakaman.

Pada perspektif masyarakat Kalurahan Sendangtirto terdapat pendapat yang berbeda-beda mengenai pelayanan administrasi daring ini, sebagai berikut:

“Di kalurahan terdapat layanan daring, seperti pembaruan Kartu Keluarga, surat pindah domisili, dan sebagainya hanya dengan melalui *WhatsApp*. Untuk alurnya pembuatannya dengan mengirimkan berkas dengan difoto. Terkadang juga kita meminta informasi terlebih dahulu ke kalurahan untuk syarat-syarat pembuatan berkas.” (Sri Andayani, 24 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Sri Andayani menyampaikan bahwa adanya pelayanan secara daring dari Kalurahan Sendangtirto dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Pelayanan daring tersebut salah satunya seperti layanan pembaruan Kartu Keluarga (KK), surat pindah domisili, dan sebagainya. Jika masyarakat membuat permohonan surat secara daring cukup mengirimkan berkas dalam bentuk foto. Selain itu, masyarakat juga dapat menanyakan mengenai informasi terkait syarat-syarat permohonan pembuatan berkas. Dengan adanya layanan secara daring ini membuat kemudahan bagi masyarakat, terutama pada masyarakat yang memiliki kesibukan namun tidak memiliki waktu untuk membuat permohonan pembuatan berkas secara luring atau datang langsung ke kantor.

Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

“Waktu itu saya pernah melakukan pembaruan Surat Keputusan (SK) bank sampah kami. Saya mengurus SK tersebut dengan secara daring, yaitu dengan menyampaikan melalui *WhatsApp* saja yang nantinya akan diproses oleh kalurahan setelahnya saya akan diberitahukan jika sudah selesai diproses.” (Siti Maryamah, 13 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Siti Maryamah menyampaikan bahwa adanya fasilitasi dari pemerintah kalurahan terhadap layanan administrasi secara daring. Dalam hal ini Siti Maryamah dapat mengajukan pembaruan terkait Surat Keputusan (SK) bank sampah. Proses pembaruan tersebut dapat dilakukan dengan mengirimkan permohonan melalui *WhatsApp* yang nantinya akan diproses oleh pemerintah kalurahan, setelah sudah selesai diproses maka pemohon akan diberitahukan bahwa surat pemohon sudah selesai. Dokumen Surat Keputusan (SK) tersebut dapat berbentuk berkas digital atau dapat langsung mengambil di kantor kalurahan.

Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

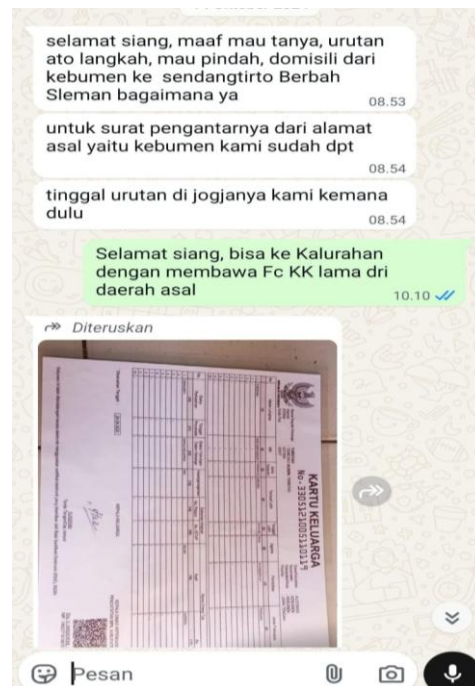
“Kalau pelayanan digital setau saya itu melalui hanya dari *WhatsApp* aja.” (Galang Yosafat, 15 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Galang Yosafat menyampaikan bahwa di Kalurahan Sendangtirto terdapat pelayanan publik secara digital dengan menggunakan media *WhatsApp*. Pada layanan publik *WhatsApp* dapat mengakses layanan seperti permohonan pembuatan berkas dan dapat juga sekedar menanyakan informasi-informasi pada *WhatsApp* pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan ke tiga masyarakat Kalurahan Sendangtirto yaitu Sri Andayani, Siti Maryamah, Galang Yosafat menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, meskipun masih hanya sebatas pada penggunaan aplikasi *WhatsApp* saja. Pada hasil wawancara di atas masyarakat dapat mengakses beberapa layanan administrasi seperti pembaruan Kartu Keluarga (KK), pembaruan dokumen organisasi (seperti SK bank sampah), dan

menanyakan suatu informasi dari kalurahan dengan melalui komunikasi langsung melalui *WhatsApp* dengan pihak kalurahan. Dengan adanya pelayanan daring dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi dan sebagainya yang dapat dilakukan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Berikut merupakan contoh pelayanan publik:

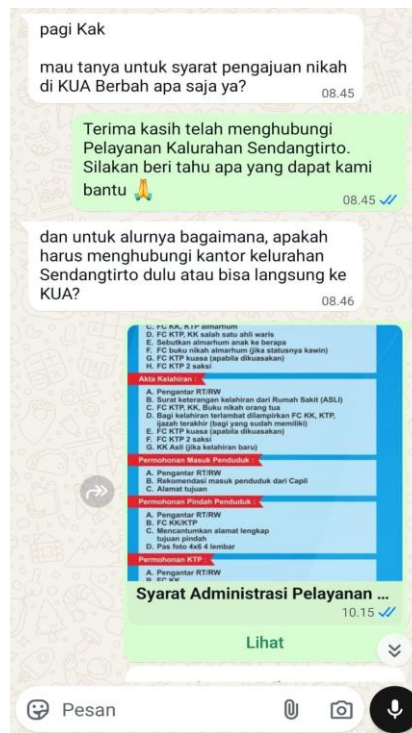
Gambar 3. 9 Pembuatan Surat Permohonan Secara Daring



(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirto Tahun 2025)

Berdasarkan gambar 3. 9 merupakan salah satu contoh dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Dalam gambar tersebut terdapat masyarakat yang ingin membuat permohonan masuk penduduk. Pada alur pembuatannya pemohon tersebut cukup menyampaikan berkas persyaratan kepada kalurahan dengan melalui *WhatsApp* pelayanan. Adanya pelayanan secara daring ini dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara daring.

Gambar 3. 10 Pelayanan Informasi Mengenai Syarat Pembuatan Surat



(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirta Tahun 2025)

Berdasarkan gambar 3. 10 merupakan salah satu contoh dalam menanyakan suatu informasi kepada pemerintah kalurahan, khususnya pada pertanyaan mengenai syarat dan alur dalam membuat surat permohonan. Dengan adanya nomor pelayanan *WhatsApp* kalurahan ini masyarakat dapat menanyakan suatu hal dengan secara daring tanpa harus datang ke kantor langsung untuk sekedar bertanya mengenai syarat dan alur pelayanan.

Walaupun terdapat masyarakat yang telah merasakan manfaat dari layanan *online* yang disediakan oleh pemerintah kalurahan. Namun terdapat pendapat lainnya dari masyarakat, sebagai berikut:

“Pelayanan publik secara daring mungkin ada, tetapi saya tidak memiliki nomor pelayanan kalurahan. Namun dari pihak kalurahan pernah mensosialisasikan. Tapi saya menggunakan pelayanan informasi dengan menghubungi staf kalurahan.” (Hestriyani, 31 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Hestriyani menyampaikan bahwa Kalurahan Sendangtirto telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan secara daring. Namun, Hestriyani jika ingin membuat suatu permohonan berkas tidak secara daring, melainkan datang langsung ke kantor. Dalam menanyakan suatu informasi pada pelayanan seperti syarat pembuatan suatu berkas, Hestriyani langsung menghubungi staf kalurahan untuk menanyakan informasi terkait persyaratan pembuatan berkas.

Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

“Saya kurang tahu terkait pelayanan di kalurahan karena tidak mendapatkan informasi tentang pelayanan seperti itu. Saya tahu nya pelayanan di kecamatan bukan di kalurahan” (Pratiwi Rahmadani, 01 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Pratiwi Rahmadani menyampaikan bahwa tidak mengetahui terkait adanya pelayanan publik secara daring. Hal ini dikarenakan tidak mendapatkan informasi mengenai pelayanan publik secara daring. Dengan demikian terdapat kesenjangan informasi antara pemerintah kalurahan dan masyarakat terkait dengan layanan yang disediakan oleh kalurahan. Hal ini ditunjukkan dengan ketidaktahuan narasumber mengenai keberadaan pelayanan administrasi publik secara daring, bahkan Pratiwi lebih mengetahui pelayanan di tingkat kecamatan.

Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

“Saya pribadi pernah mencoba pelayanan di *WhatsApp*. Pada pelayanan *WhatsApp* respon dari kalurahan kurang cepat bahkan sampai tidak dibalas. Kalau kita *WhatsApp* kalurahan memang lama antriannya karena staf yang bertugas terbatas, jadi mereka harus melayani yang di kantor dan melayani yang menggunakan media *WhatsApp*. Kalau untuk website kalurahan hanya terdapat informasi saja, seharusnya website kalurahan bisa diberikan fitur pelayanan *online*” (Galang Yosafat, 15 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Galang Yosafat menyampaikan bahwa adanya tantangan dalam efektivitas pelayanan administrasi secara daring melalui *WhatsApp* di kalurahan. Galang menyampaikan bahwa dia pernah mencoba layanan *WhatsApp* tersebut, namun mengalami keterlambatan balasan dari kalurahan, bahkan sampai tidak mendapat balasan dari kalurahan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan staf kalurahan yang bertugas di pelayanan yang mengakibatkan pelayanan *WhatsApp* menjadi tidak tertangani karena staf kalurahan lebih berfokus melayani masyarakat yang datang langsung ke kantor. Selain itu, pada website kalurahan hanya terdapat informasi atau berita saja tanpa adanya pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

“Sepengetahuan saya di kalurahan belum ada sistem *E-government*. Di website kalurahan hanya terdapat penjelasan alur pembuatan surat saja, maksudnya jika menggunakan teknologi digital berarti kita dapat mengurus surat atau dokumen bisa dengan melampirkan syarat nya saja melalui website tersebut.” (Erni Wulandari, 16 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Erni Wulandari menyampaikan bahwa sistem *e-government* di Kalurahan Sendangtirto belum sepenuhnya terlaksana. Erni menyampaikan bahwa berdasarkan pengetahuannya, sistem *e-government* di kalurahan belum berjalan karena pada website kalurahan tidak tersedia

layanan daring yang dapat digunakan. Pada website kalurahan hanya terdapat informasi alur pembuatan surat saja.

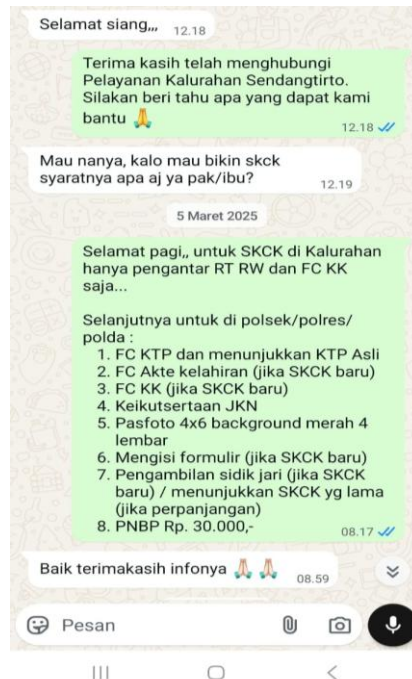
Selanjutnya masyarakat lainnya berpendapat:

“Kebanyakan untuk mengurus administrasi melakukannya *offline* atau datang langsung ke kantor. Jadi kalau lewat aplikasi website nya itu belum pernah.” (Ahmad Isnan Wahyudi, 16 Juni 2025)

Dalam penyampaian oleh Ahmad Isnan Wahyudi menyampaikan bahwa tidak mengetahui adanya layanan publik secara daring. Sehingga jika ingin mengurus suatu permohonan surat administrasi harus datang ke kantor langsung. Hal ini dapat dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak kalurahan mengenai adanya layanan publik yang dapat diakses secara daring.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan digital ini belum sepenuhnya dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Beberapa responden yaitu Hestriyani, Pratiwi Rahmadani, Erni Wulandari, dan Ahmad Isnan Wahyudi menyampaikan belum pernah mengetahui atau mengikuti sosialisasi mengenai layanan digital di pemerintah kalurahan. Hal ini menyebabkan ketidaktahuan masyarakat mengenai adanya pelayanan digital yang disediakan oleh pemerintah kalurahan. Dalam praktiknya juga terdapat masyarakat yang menghadapi kendala seperti yang disampaikan Galang Yosafat mengenai keterbatasan jumlah staf kalurahan yang menangani layanan *WhatsApp* tersebut yang mengakibatkan respon yang lambat. Respon lainnya juga menunjukkan pelayanan administratif masih dilakukan secara luring karena belum terdapat sistem pelayanan elektronik yang memadai, hanya menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Selain itu juga masyarakat belum mengetahui adanya layanan digital dari kalurahan.

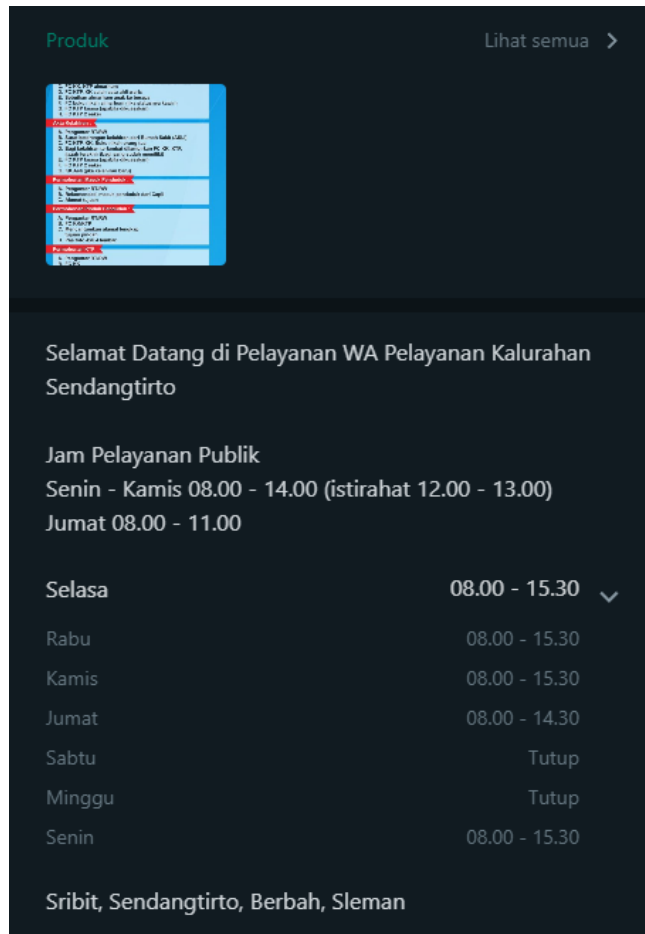
Gambar 3. 11 Keterlambatan Dalam Merespons Pesan



(Sumber: Pemerintah Kalurahan Sendangtirto Tahun 2025)

Berdasarkan gambar 3. 11 dapat diperhatikan terdapat keterlambatan dalam merespons pesan dari salah satu masyarakat yang bertanya mengenai permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hal ini dapat diamati pada waktu menjawab dari pihak pemerintah kalurahan yang menjawab pertanyaan sampai dengan hari berikutnya. Hal ini dapat disebabkan karena keterbatasan perangkat desa yang bertugas di bagian pelayanan dan kondisi pada kantor kalurahan yang sedang ramai masyarakat yang juga sedang mengurus berkas administrasi. Namun, pada informasi waktu pelayanan *WhatsApp* dapat diperhatikan sebagai berikut:

Gambar 3. 12 Waktu Operasional Layanan *WhatsApp*



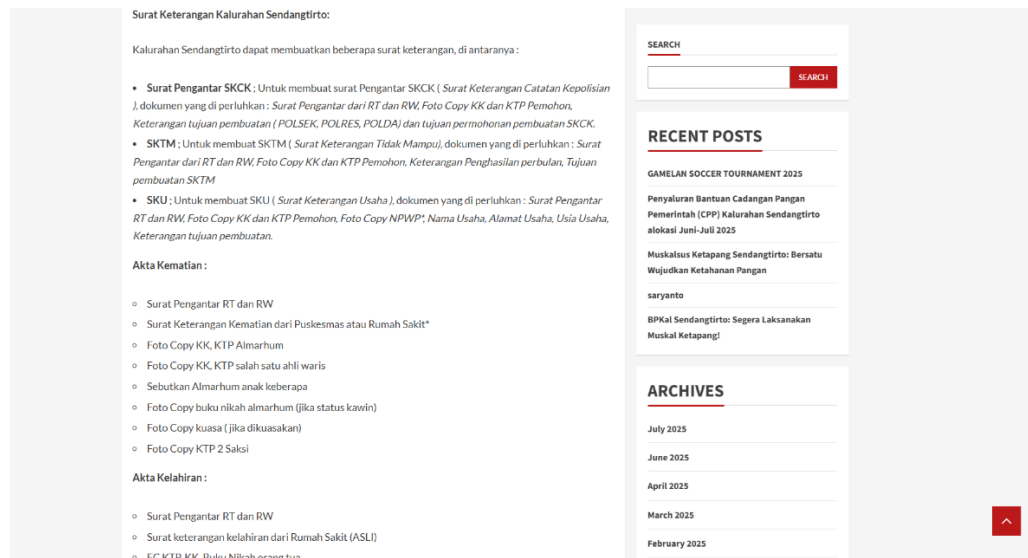
(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2025)

Berdasarkan gambar 3. 12 merupakan informasi waktu operasional layanan *WhatsApp* Kalurahan Sendangtirto. Namun, informasi tersebut membingungkan karena terdapat dua macam waktu yang berbeda. Terdapat jam pelayanan publik pada hari Senin sampai Kamis mulai pukul 08.00 sampai 14.00 (pukul istirahat 12.00 sampai 13.00) dan pada hari Jumat mulai pukul 08.00 hingga pukul 11.00. Selain itu, terdapat jam pelayanan publik lainnya yang perbedaanya ada pada waktu selesai jam pelayanan yaitu pada hari Senin sampai Kamis mulai pukul 08.00 hingga pukul 15.30, pada hari Jumat mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 14.30, dan pada hari Sabtu dan Minggu

pelayanan publik tutup. Dengan adanya dua macam waktu pelayanan yang berbeda mengenai waktu pelayanan publik dapat menjadi rancu, apakah yang dimaksud oleh pemerintah kalurahan terdapat dua macam jam pelayanan publik yaitu jam pelayanan publik secara luring dan jam pelayanan publik secara daring atau maksud lainnya. Hal ini dapat membingungkan masyarakat dalam memahami waktu pelayanan publik yang benar.

Pada website kalurahan belum tersedia layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, website tersebut hanya berisikan informasi mengenai data administratif dan berita seputar kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan. Selayaknya website kalurahan dapat menyediakan suatu layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, sehingga adanya website kalurahan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapat layanan. Hal ini dapat menjadikan website kalurahan tidak hanya digunakan untuk satu arah saja yakni hanya dapat digunakan oleh pemerintah kalurahan, tetapi sebaiknya dapat digunakan dua arah yakni dapat digunakan oleh pemerintah kalurahan dalam memberikan layanan daring dan dapat digunakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan daring. Hal tersebut dapat dibuktikan sebagai berikut:

Gambar 3. 13 Laman Panduan Layanan Publik



(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 29 Juli 2025)

Pada gambar 3. 13 merupakan salah satu laman pada website kalurahan yakni laman panduan layanan publik. Pada laman tersebut hanya menyajikan informasi mengenai syarat pembuatan surat keterangan yang meliputi surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), akta kematian, akta kelahiran, permohonan masuk penduduk, permohonan pindah penduduk, permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan nikah. Selain itu, pada laman tidak terdapat alur dan lama waktu proses pengerjaan pembuatan surat yang menjadikan tidak adanya standar pelayanan yang cepat. Ketiadaan layanan daring pada website kalurahan tidak mencerminkan konsep dari sistem *e-government* yang semestinya efektif, efisien, dan responsif dalam memberikan layanan publik. Dengan adanya layanan publik daring yang terintegrasi pada website kalurahan

dapat menjadikan sarana interaktif pemerintah kalurahan dengan masyarakat untuk mewujudkan efektivitas, efisiensi, dan responsif dalam layanan publik.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat kalurahan dan masyarakat, peneliti menganalisis bahwa penerapan *e-government* di Kalurahan Sendangtirto mengenai pelayanan publik yang lebih baik sudah berjalan tetapi belum optimal. Pelaksanaan sistem *e-government* di Kalurahan Sendangtirto masih perlu pengembangan dalam praktiknya. Hal ini dikarenakan masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatan layanan digital, layanan digital belum terintegrasi dengan sistem digital (website kalurahan) yang sesuai, dan kurang profesional dalam menjalankan tugas *e-government*. Hal tersebut dapat dikarenakan adanya beberapa faktor, seperti belum semua masyarakat mengetahui adanya layanan digital tersebut yang disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah kalurahan ke masyarakat secara luas, keterbatasan jumlah perangkat kalurahan dalam menjalankan layanan digital ini, dan belum mengoptimalkan penggunaan website kalurahan sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan responsif.

Peneliti berpendapat bahwa penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif oleh pemerintah kepada masyarakat masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala dalam penyelenggaraan layanan, antara lain layanan publik yang hanya tersedia melalui aplikasi *WhatsApp*, sementara website kalurahan belum dimanfaatkan secara maksimal. Terbukti dari tidak adanya layanan publik yang

dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui website tersebut. Selain itu, website kalurahan hanya menampilkan informasi tanpa menyediakan fitur layanan, terjadi keterlambatan respons dari pihak kalurahan dalam melayani masyarakat, serta ketidakjelasan terkait waktu pelayanan publik yang diberikan. Padahal, idealnya pelayanan publik harus dilakukan secara responsif dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

C. *E-government* Dalam Memberdayakan Masyarakat Melalui Akses Yang Lebih Luas Terhadap Informasi Pemerintahan

Penerapan *e-government* di tingkat kalurahan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang lebih luas dan terbuka untuk masyarakat, sehingga dapat mendorong pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan efektif, namun juga dapat memberdayakan masyarakat. Pemberdayaan yang dimaksud yaitu masyarakat mampu mengakses, memahami, dan menggunakan informasi dalam mengambil keputusan, menyuarakan pendapat, serta terlibat dalam proses pembangunan dan pengawasan.

Kalurahan Sendangtirto sudah memberikan beberapa platform yang dapat digunakan oleh masyarakat secara terbuka, seperti adanya grup *WhatsApp*, *Instagram*, dan website kalurahan. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dari pemerintah kalurahan. Tetapi dengan adanya kemudahan dalam mengakses informasi, masyarakat perlu memahami dengan tepat informasi yang disampaikan oleh pemerintah kalurahan agar tidak terjadi

kesalahpahaman terhadap pesan tersebut. Hal ini disampaikan oleh Pangripta sebagai berikut:

“Keterbukaan informasi bagi beberapa masyarakat mungkin hal yang sepele. Tapi di beberapa masyarakat yang lebih kritis itu bisa menjadikan sesuatu yang krusial. Dengan keterbukaan informasi kita melakukan kewajiban kami sesuai dengan aturan yang ada. Tapi beberapa masyarakat yang terlalu sensitif dan terlalu kritis kadangkala salah mengartikan informasi yang kita berikan menjadi informasi yang liar.” (Erwin Mustaqim, 19 Mei 2025)

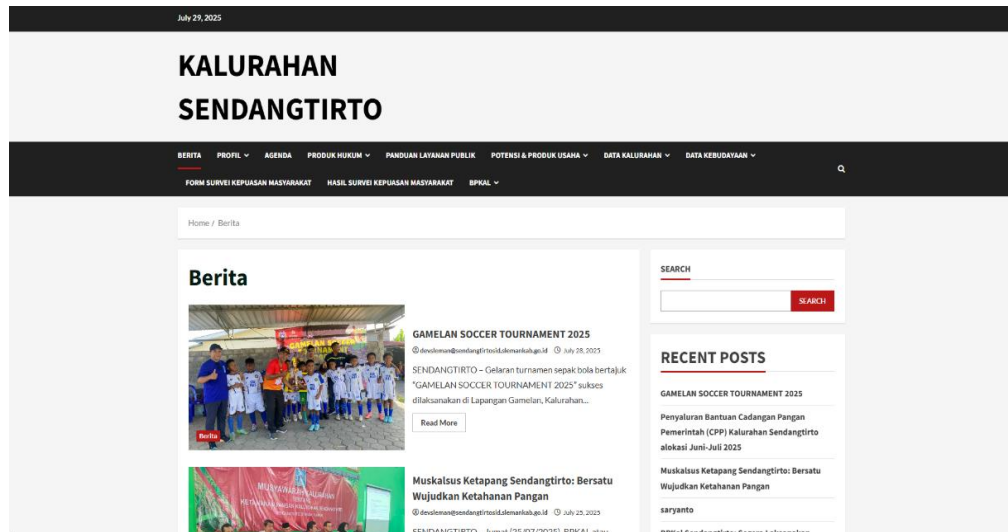
Berdasarkan penyampaian oleh Pangripta yaitu Erwin Mustaqim menyampaikan keterbukaan informasi merupakan bentuk tanggung jawab oleh pemerintah, namun informasi juga harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami, dan memiliki konteks yang jelas agar tidak menimbulkan prasangka negatif di masyarakat. Dengan adanya situasi demikian, pemerintah kalurahan dapat memberdayakan masyarakat mengenai literasi informasi agar tidak terjadi ketidaksesuaian makna. Oleh karena itu, pemerintah kalurahan dapat menyusun strategi komunikasi publik yang lebih jelas, detail, terarah, dan edukatif sehingga informasi yang disampaikan oleh pemerintah kalurahan dapat diterima dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Dengan adanya kemudahan terhadap akses informasi melalui teknologi digital, masyarakat kalurahan dapat kesempatan untuk terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, memahami arah kebijakan, serta mengawasi penggunaan anggaran desa. Berikut merupakan penyampaian dari masyarakat:

“Pada waktu itu, kita sempat menyampaikan aspirasi berupa protes terkait kondisi sebuah jalan yang sejak lama hanya diperbaiki dengan tambalan dan tidak pernah diaspal secara menyeluruh. Hal ini kemudian disampaikan kepada Pak Dukuh dan diteruskan dengan menanyakan langsung kepada pihak kalurahan. Pihak kalurahan menjelaskan bahwa perbaikan jalan tersebut bukan merupakan kewenangan mereka, melainkan merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten. Adanya permasalahan ini karena saat ini belum tersedia sistem informasi baik dari pemerintah Kabupaten Sleman maupun dari Kalurahan Sendangtirto yang dapat membedakan atau menginformasikan secara jelas mana jalan yang termasuk kewenangan kabupaten dan mana yang menjadi tanggung jawab kalurahan. Pada website kalurahan hanya memuat berita-berita kegiatan dan data-data administrasi pada umumnya” (Galang Yosafat, 15 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Galang Yosafat menunjukkan kurangnya *e-government* yang informatif dan interaktif di Kalurahan Sendangtirto dapat menghambat pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi dan juga dapat menimbulkan prasangka yang negatif pada pemerintah. Ketidaktahuan masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemerintah kalurahan menyebabkan kesalahan arah dalam penyampaian aspirasi, serta menunjukkan belum terwujudnya transparansi dan keterbukaan informasi publik secara menyeluruh. Adanya *e-government* seharusnya menjadi sarana untuk memperluas akses informasi untuk masyarakat, selain itu juga dapat menjadi media interaktif yang memungkinkan masyarakat dapat langsung menyampaikan aspirasinya kepada kalurahan. Berikut merupakan halaman beranda website kalurahan:

Gambar 3. 14 Halaman Beranda Website Kalurahan



(Sumber: sendangtirtosid.slemankab.go.id, diakses pada 29 Juli 2025)

Berdasarkan gambar 3. 14 merupakan halaman beranda pada website kalurahan yang hanya menampilkan berita-berita kegiatan dan data-data administratif pada umumnya. Keterbatasan informasi mencerminkan belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat melalui informasi digital. Semestinya, website kalurahan dapat difungsikan sebagai sarana strategis dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta dapat menjadi sarana interaktif dua arah antara pemerintah kalurahan dan masyarakat.

Peneliti mendapati bahwa penerapan *e-government* memiliki potensi besar dalam mendukung pemberdayaan masyarakat melalui penyediaan akses informasi pemerintahan yang lebih terbuka dan luas. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang meliputi wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi, diketahui bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah kalurahan masih terbatas dan kurang beragam. Umumnya, konten yang tersedia hanya berupa

kegiatan pemerintah dan data administratif dasar atau profil kalurahan, tanpa memperluas cakupan informasi yang lebih strategis. Di samping itu, belum tersedia ruang interaksi digital yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi dua arah. Idealnya, penyampaian informasi oleh pemerintah kalurahan dilakukan secara menyeluruh, terbuka, relevan dengan konteks, serta mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman maupun asumsi negatif terhadap kinerja pemerintah. Pemerintah juga perlu membangun sistem komunikasi yang interaktif, memperkuat literasi digital masyarakat, serta menjamin kejelasan konteks dan tujuan dari setiap informasi yang dipublikasikan.

D. *E-government* Dapat Mendorong Partisipasi Aktif Masyarakat Dalam Proses Pembuatan Kebijakan Publik

E-government bukan hanya memberikan layanan dan menyebarkan informasi, namun *e-government* dapat sebagai media interaktif bagi pemerintah kalurahan dengan masyarakat dalam hal memberikan masukan, kritik, saran, aspirasi, maupun usulan terhadap kebijakan pemerintah kalurahan. Masyarakat bukan hanya menjadi penerima kebijakan saja, tetapi masyarakat dapat terlibat langsung dalam penyampaian pendapat atau aspirasinya terhadap persoalan publik atau lingkup kalurahan.

Di Kalurahan Sendangtirto belum terdapat adanya suatu forum atau wadah yang dapat menampung aspirasi masyarakat secara digital. Berikut penyampaian dari pihak kalurahan:

Penyampaian Carik Sendangtirto:

“Pada proses pembuatan kebijakan masih dilakukan dengan cara manual yaitu dengan memberikan formulir pada forum di padukuhan. Formulir tersebut kemudian dikumpulkan dalam suatu kegiatan di tingkat padukuhan, yang menjadi forum untuk menyampaikan aspirasi atau usulan dari masyarakat. Setelah itu aspirasi tersebut akan dibahas dalam forum Musyawarah Kalurahan.” (Herman Padianto, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Carik Sendangtirto yaitu Herman Padianto menyampaikan bahwa proses pengumpulan aspirasi masyarakat dalam hal penyusunan kebijakan di kalurahan masih dilakukan secara manual yaitu dengan membagikan formulir pada forum di tingkat padukuhan. Formulir yang telah diisi kemudian akan dikumpulkan saat kegiatan di padukuhan yang kemudian akan dibahas pada forum Musyawarah Kalurahan (Muskal).

Selanjutnya penyampaian Pangripta:

“Secara sistem digital di kalurahan belum ada wadah untuk menampung aspirasi atau masukan dari masyarakat secara daring. Selama ini dalam menampung aspirasi di kalurahan masih menggunakan media konvensional yaitu diadakan forum masyarakat di tingkat padukuhan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat.” (Erwin Mustaqim, 19 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Pangripta yaitu Erwin Mustaqim menyampaikan bahwa di Kalurahan Sendangtirto belum terdapat sistem digital sebagai wadah untuk menampung aspirasi atau masukan dari masyarakat secara daring. Untuk menampung aspirasi masyarakat Kalurahan Sendangtirto masih mengandalkan pendekatan konvensional dalam menampung aspirasi masyarakat yaitu dengan mengadakan forum masyarakat di tingkat padukuhan.

Selanjutnya penyampaian Anggota BPKal:

“Kalau selama ini memang penyerapan aspirasi yang sudah dijalankan dari tahun 2020 kita bekerja lewat *offline* atau langsung mendatangi di padukuhan dengan mengadakan forum warga.”
(Ratmini Riswandi, 27 Mei 2025)

Dalam penyampaian oleh Anggota BPKal yaitu Ratmini Riswandi menyampaikan bahwa penyerapan aspirasi di Kalurahan Sendangtirto masih dilakukan dengan secara luring melalui forum warga di tingkat padukuhan. Artinya, pada proses penjangkaran aspirasi masih mengandalkan pendekatan tatap muka langsung belum berbasis sistem digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah kalurahan dan BPKal diatas bahwa mekanisme partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik di kalurahan masih dilakukan dengan cara konvensional atau datang langsung ke padukuhan untuk menjangkari aspirasi. Dengan demikian di Kalurahan Sendangtirto belum tersedianya wadah digital seperti website, aplikasi, atau platform lainnya untuk menjangkari dan menampung aspirasi dari berbagai masyarakat.

Selanjutnya penyampaian tambahan Anggota BPKal:

“Khusus untuk BPKal, kami berencana untuk membuat suatu wadah untuk menampung aspirasi dari masyarakat secara daring. Kami sedang mempersiapkan untuk membuat akun *Instagram* resmi BPKal dan juga membuat *barcode*.” (Ratmini Riswandi, 27 Mei 2025)

Berdasarkan penyampaian oleh Anggota BPKal yaitu Ratmini Riswandi dalam mewujudkan partisipasi aktif masyarakat secara digital perlu pengembangan saluran digital aspirasi publik agar masyarakat luas dapat berkontribusi dalam pembuatan kebijakan publik. Pada pihak BPKal akan

mempersiapkan sebuah wadah untuk menyalurkan aspirasi secara *online* dengan menghadirkan akun *Instagram* milik BPKal dan juga *barcode*.

Dengan demikian mekanisme penjangkaran aspirasi masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan publik masih dilakukan secara tradisional, yaitu dengan mendatangi di setiap padukuhan lalu memberikan formulir pada forum tersebut yang nanti formulir tersebut akan disampaikan ke dukuh atau kalurahan yang selanjutnya akan diadakan musyawarah kalurahan. Pada sistem *e-government* di Kalurahan Sendangtirto masih belum ada wadah untuk menjangkari aspirasi masyarakat secara digital. Namun BPKal sedang melakukan inisiatif yang berencana untuk membentuk akun *Instagram* dan sistem *barcode* untuk menampung aspirasi secara digital.

Peneliti berpendapat bahwa *e-government* memiliki potensi untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perumusan kebijakan publik. Namun, berdasarkan temuan dari hasil penelitian, Kalurahan Sendangtirto belum menyediakan platform digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi secara daring. Saat ini, proses penjangkaran aspirasi masih dilakukan secara konvensional melalui musyawarah di tingkat padukuhan dengan cara pembagian formulir secara langsung kepada masyarakat. Idealnya, pemerintah kalurahan perlu menyediakan wadah aspirasi yang terbuka dan mudah diakses, agar masyarakat dapat secara langsung menyampaikan pandangan, usulan, maupun kebutuhan yang relevan dalam penyusunan kebijakan publik. Hal ini dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam membuat kebijakan publik dan meningkatkan transparansi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dianalisis oleh peneliti terkait dengan Penerapan *E-Government* oleh Pemerintah Kalurahan Terhadap Pelayanan Publik di Kalurahan Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut merupakan kesimpulan oleh peneliti tentang pelaksanaan *e-government* pada pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto, sebagai berikut:

1. Dalam penerapan sistem *e-Government* meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan untuk mendukung pelayanan publik di Kalurahan Sendangtirto sudah berjalan. Namun, masih terdapat persoalan yang ditemui mengenai pengelolaan informasi di Kalurahan Sendangtirto, khususnya persoalan dalam pembaruan konten dan penyampaian informasi, seperti terdapat laman pada website kalurahan yang belum diperbarui secara berkala yang menimbulkan kesan bahwa website tersebut tidak aktif atau kosong, penyajian informasi belum dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, konten informasi masih sebatas berita kegiatan dan data administratif secara umum. Dengan demikian, perlunya meningkatkan tata kelola informasi dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik informasi yang optimal melalui sistem digital. Dalam upaya mendukung penyampaian informasi

secara digital, Kalurahan Sendangtirto saat ini aktif menggunakan media, seperti aplikasi *WhatsApp*, *Instagram* dan website Sistem Informasi Desa. Media utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang dibagikan melalui grup atau komunitas yang ada di kalurahan serta pada status *WhatsApp* perangkat desa, pada aplikasi *Instagram* penyampaian informasi dilakukan dengan mengunggah suatu informasi di aplikasi tersebut yang mana pada aplikasi *Instagram* lebih dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas, pada website Sistem Informasi Desa (SID) kalurahan juga menjadi platform dalam penyampaian informasi namun website kalurahan terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya website kalurahan tersebut, sehingga website kalurahan kurang dipergunakan oleh masyarakat. Pada penyampaian informasi lebih banyak digunakan untuk mengumumkan informasi seputar kegiatan, program, atau kebijakan desa. Di sisi lain, peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Sleman yakni sebagai fasilitator dalam mendukung pelaksanaan sistem *e-Government* di tingkat pemerintah kalurahan. Kominfo hadir sebagai konsultan regulasi, pelaksana *IT Security Assessment*, mengintegrasikan sistem, hingga peningkatan kapasitas perangkat kalurahan.

2. Dalam penerapan sistem *e-government* mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif yang disediakan oleh pemerintah

untuk masyarakat menunjukkan adanya usaha untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Namun, masih terdapat kendala dalam memberikan layanan, seperti layanan publik hanya terdapat pada aplikasi *WhastApp*, website kalurahan belum dimanfaatkan secara maksimal yang dapat diketahui bahwa tidak terdapat layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Pada website kalurahan juga terdapat persoalan, seperti hanya menampilkan informasi tanpa terdapat layanan yang dapat diakses, mendapati keterlambatan respons dari kalurahan dalam melayani masyarakat, dan ketidakpastian waktu pelayanan publik di kalurahan. Dengan adanya transformasi layanan dari sistem manual menjadi sistem digital semestinya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan informasi ataupun pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa kendala yang ditemukan di lapangan meliputi minimnya sosialisasi layanan digital, terbatasnya jumlah perangkat kalurahan untuk menangani layanan daring, serta masih terbatasnya cakupan pemanfaatan teknologi yang hanya mengandalkan platform *WhatsApp* tanpa adanya sistem pelayanan elektronik yang lebih terstruktur dan menyeluruh. Hal ini dapat menyebabkan pemerintah kalurahan kurang responsif dalam memberikan pelayanan secara daring karena ada pesan yang tertumpuk. Oleh karena itu, pemerintah kalurahan dapat menambah

fitur pelayanan administrasi secara daring pada website kalurahan agar website tersebut dapat digunakan secara maksimal baik oleh pemerintah kalurahan maupun masyarakat.

3. Dalam penerapan sistem *e-government* dalam memberdayakan masyarakat melalui akses yang lebih luas terhadap informasi pemerintahan di Kalurahan Sendangtirto telah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi melalui berbagai platform digital seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan website kalurahan menyediakan wadah bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi aktif dalam memahami kebijakan serta mengawasi pelaksanaan pemerintahan di kalurahan. Namun, informasi yang disajikan oleh pemerintah kalurahan kurang variatif yang hanya menampilkan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan dan sebatas data-data administratif atau profil kalurahan pada umumnya. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi masih belum mencakup berbagai aspek yang lebih luas, seperti program pelayanan publik, informasi kebijakan terbaru, transparansi anggaran atau data yang dapat dipublikasikan, serta ruang interaksi digital bagi masyarakat. Pemberdayaan tidak hanya terbatas pada akses informasi semata, tetapi juga menyangkut kemampuan masyarakat dalam memahami, mengelola, dan memanfaatkan informasi tersebut untuk kepentingan bersama. Oleh karena itu, penyampaian informasi oleh pemerintah kalurahan harus

dilakukan secara terbuka, kontekstual, menyeluruh dan mudah dipahami guna menghindari terjadinya salah persepsi dan potensi prasangka negatif dari masyarakat terhadap pemerintah. Pada hasil wawancara juga menunjukkan bahwa ketiadaan *e-government* yang bersifat informatif dan interaktif dapat menjadi hambatan bagi proses pemberdayaan masyarakat, serta dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah kalurahan untuk tidak hanya menyediakan akses informasi, tetapi juga membangun sistem komunikasi yang dua arah, memperkuat literasi digital masyarakat, serta memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan memiliki kejelasan konteks dan tujuan.

4. Dalam penerapan sistem *e-government* dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik di Kalurahan Sendangtirto menunjukkan belum tersedianya platform digital yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi secara daring. Pada penjangkaran aspirasi masyarakat masih dilakukan secara konvensional melalui musyawarah padukuhan dengan mekanisme membagikan formulir secara langsung. Meskipun demikian, terdapat inisiatif dari Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal) untuk mengembangkan saluran aspirasi digital dengan melalui rencana pembentukan akun *Instagram* BPKal dan penggunaan *barcode* sebagai media pengumpulan aspirasi masyarakat secara daring. Inisiatif ini

merupakan tahap awal yang krusial untuk memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap proses pengambilan kebijakan publik berbasis digital.

Penerapan *e-government* di Indonesia hingga saat ini masih banyak dijumpai dalam bentuk yang bersifat administratif semu, yaitu sekadar menghadirkan sistem digital tanpa diikuti oleh pemanfaatan fungsional yang nyata dalam pelayanan publik. Sistem *e-government* yang tersedia cenderung berjalan satu arah, di mana pemerintah hanya menyediakan informasi kepada masyarakat tanpa adanya fitur layanan daring yang interaktif dan partisipatif. Hal ini berdampak pada rendahnya efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan karena teknologi informasi belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung proses pelayanan secara terstruktur dan real-time. Website kalurahan, misalnya, kerap kali hanya menjadi sarana informasi pasif, tanpa membuka akses bagi masyarakat untuk secara langsung melakukan pelayanan administratif, pengajuan dokumen, maupun interaksi layanan lainnya secara daring.

Dalam konteks idealnya, *e-government* seharusnya dapat digunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pemerintahan, yang berkontribusi langsung terhadap kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pelayanan publik. Selain itu, *e-government* juga memiliki potensi besar untuk

mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, dengan meminimalisasi hambatan birokrasi serta menyediakan kanal layanan yang responsif dan terbuka selama 24 jam. Keterbatasan fungsi interaktif pada sebagian besar website pemerintahan, termasuk pada tingkat kalurahan, menjadi indikasi bahwa pelaksanaan *e-government* masih belum diarahkan untuk menjawab kebutuhan riil masyarakat terhadap pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

B. Saran

Berdasarkan paparan hasil kajian dan pembahasan yang dijelaskan oleh peneliti. Peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk Pemerintah Kalurahan Sendangtirto, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kalurahan Sendangtirto disarankan untuk meningkatkan pengelolaan informasi untuk masyarakat dengan melakukan pembaruan konten secara rutin dan berkala, memberikan informasi waktu dalam pembaruan data, meningkatkan konsistensi dan kesinambungan penyajian informasi, mengembangkan informasi yang variatif. Hal ini dilakukan untuk upaya meningkatkan kualitas pengelolaan informasi di pemerintah kalurahan. Selain itu, Dinas Kominfo Kabupaten Sleman diharapkan dapat terus memberikan pendampingan teknis, pelatihan keamanan data (*IT security*), memberikan standar pelayanan publik, serta peningkatan kapasitas digital bagi perangkat kalurahan.

2. Pemerintah Kalurahan Sendangtirto disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik dengan mengembangkan fitur sistem pelayanan elektronik yang terintegrasi dengan teknologi digital agar lebih terstruktur dan tidak hanya bergantung pada aplikasi *WhatsApp*, menyusun standar prosedur dalam pelayanan daring, menugaskan staf khusus yang bertanggung jawab dalam menangani layanan publik, melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara mengakses layanan publik secara daring. Dengan begitu, akan memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat secara mandiri, responsif, dan terdokumentasi dengan baik.
3. Pemerintah Kalurahan Sendangtirto disarankan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara yang komunikatif, kontekstual, mudah dipahami, dan penyampaian informasi yang berkala. Untuk itu, disarankan agar menambahkan informasi yang lebih luas atau informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, menyediakan ruang interaksi pada website atau platform lain, melakukan pembaharuan konten secara berkala dan terstruktur, melakukan pelatihan atau pendampingan literasi digital bagi masyarakat, terutama dalam memahami isi dari informasi yang disampaikan melalui platform digital. Selain itu, perlu ditingkatkan kualitas konten informasi publik dengan menggunakan pendekatan visual agar menarik pembaca, seperti infografis atau video pendek

agar informasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat dan menghindari kesalahpahaman.

4. Pemerintah Kalurahan Sendangtirto bersama Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal) disarankan dapat membuat saluran digital secara terbuka yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, kritik, saran, dan usulan secara daring. Penyampaian aspirasi terbuka dapat dengan memanfaatkan platform seperti pada aplikasi *Instagram* atau pada website kalurahan. Penyampaian aspirasi terbuka ini dapat berbentuk form digital, konten khusus penyampaian aspirasi di *Instagram*, dan penambahan fitur aduan masyarakat pada website kalurahan yang memungkinkan dapat dilihat publik. Langkah ini penting dalam mendorong partisipasi masyarakat yang lebih aktif dan interaktif dalam proses pembuatan kebijakan publik. Selain itu, diperlukan sistem pengelolaan dan tindak lanjut aspirasi masyarakat agar masukan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti secara transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. H., Alfayn, M. A. N., & Istiqoh, A. E. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1432. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2143>
- Al-Ayyubi, M. S., Sulistiani, H., Muhaqiqin, Dewantoro, F., & Isnain, A. R. (2021). Implementasi E-Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 12(3), 491–497. <http://journal.upgris.ac.id/index.php/e-dimas>
- Al-Hakim, L. (2007). *Global E-government: Theory, Applications and Benchmarking*. Idea Group Publishing.
- Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Al-faruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396–405. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Asmana, A. T., Rohmaningtyas, N., Ningsih, N. M., Nurariyanti, D., & Doloh, M. S. (2022). Pelatihan Penggunaan Website Anybook Sumengko sebagai Penunjang Pelayanan Publik Warga Desa Sumengko. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 238–243. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v3i2.106>
- Bertucci, G., Hafeez, S., & Sher, S. W. (2005). *United Nations Global E-Government Readiness Report 2005 From E-Government to E-Inclusion*. United Nations publication.
- Cahyadi, A. (2003). *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan*.
- Eko, S. (2014). *Buku Desa Membangun Indonesia*. Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD).
- Fahri, M. U. (2020). *Sistem Informasi Desa*. <https://opendesa.id/donasi/>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiayati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryani, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Y. Novita, A. Yanto, & H. M. Saputra, Ed.). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.

- Field, Tim. (2003). *The e-government imperative*. OECD.
- Fitri, L. E., Setiawan, D., Utomo, P. E. P., & Bhayangkari, S. K. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abdi*, 4, 494–503.
- Indrayani, E. (2020). *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. <https://www.researchgate.net/publication/340266618>
- Jahja, R., Herry, B., & Afandi, M. (2014). *SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI DESA Australian Community Development and Civil Society Strengthening Scheme (ACCESS) Tahap II BUKU PINTAR*.
- Jamarun, N. (2018). *Naskah-Pedoman-PPID*.
- Junaedi, A., Muhlis, K. H., Try, M., & Said, G. (2024). *BUKU AJAR E-GOVERNMENT PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Kumar Singla, S., & Aggarwal, H. (2011). COMBATING CORRUPTION THROUGH E-GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICE DELIVERY SYSTEM. Dalam *Journal of Global Research in Computer Science* (Vol. 2, Nomor 7). www.jgrcs.info
- Matohisa Funabashi, & Adam Grzech. (2005). *Challenges of Expanding Internet: E-Commerce, E-Business, and E-Government: 5th IFIP Conference on e-Commerce, e-Business, and e-Government (I3E'2005), ... Federation for Information Processing*.
- McClure, D. L. (2001). *ELECTRONIC GOVERNMENT Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership and Management Statement for the Record by*. www.gao.gov.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* (1 ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina, Ed.). CV. Harfa Creative.
- Nisa, N. A., Mustanir, A., Barisan,), Muhammad Ikbal,), Muhammadiyah, U., & Rappang, S. (2023). PENGARUH E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIBERAS DI DESA BULO. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12, 290–298. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/1071/1093>

- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Village Information System (SID) Effectiveness in Improving Village Administrative Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1367>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putri, A., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website OpenSID. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(4), 621–629. <https://doi.org/10.29264/jmmn.v13i4.9885>
- Rahmadana, M. F., Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelin, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmaliita Sari, & Syamsul Bahri. (2020). *Pelayanan Publik* (Janner Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://www.researchgate.net/publication/348418784>
- Ristiawan, H. (2015). *USER ANALYSIS OF GOVERNMENT WEBSITE WEBSITE DEVELOPMENT BASED CITIZEN CENTRIC* (Vol. 4, Nomor 2). <http://singkawangkota.go.id/>.
- Sadar. (2023). *E-GOVERNMENT (KONSEP, IMPLEMENTASI DAN EVALUASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA)* (A. Setiawan, Ed.). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Samuel, C. A. (2017). *Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia CASE STUDY SERIES #15*.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Penerbit Ombak.
- Setiawan, A., Halimah, M., & Faidah, R. N. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Situs Web. *Indonesian Journal of Education and Social Sciences*, 2(1), 7–12. <https://doi.org/10.56916/ijess.v2i1.353>
- Shah, A. (2005). *PUBLIC SERVICES DELIVERY*. The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-6140-5>
- Sugiman. (2018). PEMERINTAHAN DESA. *Binamulia Hukum*, 7.
- Supiyandi, Rizal, C., Zen, M., & Eka, M. (2022). PELATIHAN PERANGKAT DESA DALAM PENERAPAN METODE WATERFALL PADA SISTEM INFORMASI DESA. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(3), 2346. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i3.8533>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS 2018.

Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada BAB VI Hak dan Kawajiban Desa dan Masyarakat Desa dalam Pasal 67 ayat (1) dan ayat (2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam Pasal 86

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2017 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam Pasal 11

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pedoman Pemerintahan Kalurahan

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 67 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Peraturan Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bagian Kesebelas mengenai Layanan SPBE dalam Pasal 28 ayat (1)

Peraturan Bupati Sleman Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Website Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sleman dalam Pasal 15 dan Pasal 16

Peraturan Bupati Sleman Nomor 29.3 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Desa dalam Pasal 10 ayat (1) dan Pasal 11 ayat (1)

Instruksi Bupati Sleman Nomor 17/INSTR/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) Di Kabupaten Sleman

Keputusan Lurah Sendangtirto Nomor 32 Tahun 2022 tentang Inovasi Warga Puas (WA Dari Warga Pelayanan Untuk Semua) Kalurahan Sendangtirto Kapanewon Berbah Kabupaten Sleman

LAMPIRAN

SURAT PENUNJUKKAN DOSEN PEMBIMBING



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
STATUS TERAKREDITAS A (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775 Fax. (0274) 515989

Nomor : 067/PEM/J/X/2024

Hal : Penunjukan Dosen
Pembimbingan Skripsi

Kepada :

Analius Giawa, S.IP., M.Si

Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi
Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	: Rivaldi Febriant
No. Mahasiswa	: 21520088
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Tanggal Acc Judul	: 10 Oktober 2024

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Oktober 2024

Ketua Program Studi

Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN KALURAHAN



YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B

• TRUST FUNDING YAYASAN MASYARAKAT DESA KALURAHAN BANTUL (YAKA) •
• TRUST FUNDING YAYASAN MASYARAKAT DESA KALURAHAN BANTUL (YAKA) •

• PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA •
• PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA •

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website: www.apmd.ac.id, e-mail: info@apmd.ac.id

Nomor : 253/I/U/2025
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :
Lurah Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Bantul
Di tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan dalam waktu 1 bulan. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”.

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Rivaldi Febriant Putra Purnama
No Mhs : 21520088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Penerapan E-Government oleh Pemerintah Kalurahan terhadap Pelayanan Publik
Tempat : Kalurahan Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Bantul
Dosen Pembimbing : Analius Giawa, S.IP., M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 30 April 2025
Ketua

Dr. Sutoro Eko Yunanto
NTY. 170 230 190






Alamat: Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax (0274) 515989, website www.apmd.ac.id, e-mail info@apmd.ac.id

Nomor : 153/I/T/2025

Nama : Rivaldi Febriant Putra Purnama
 Nomor Mahasiswa : 21520088
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan.
 Jenjang : Sarjana (S-1).
 Keperluan : Melaksanakan Penelitian.

- Tempat : Kalurahan Sendangtirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Bantul
- Sasaran : Penerapan E-Government oleh Pemerintah Kalurahan terhadap Pelayanan Publik
- Waktu : 1 Bulan

Yogyakarta, 30 April 2025

 Ketua
[Signature]
Dr. Sutro Eko Yunanto
NIP. 170 230 190

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat
Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa
tersebut telah melaksanakan penelitian.

SURAT IZIN KALURAHAN



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KAPANEWON BERBAH
LURAH SENDANGTIRTO**

ꦭꦸꦫꦲꦱꦺꦤꦁꦠꦶꦂꦠꦺ

Sribit, Sendanglirto, Berbah, Sleman, Yogyakarta 55573
Telepon (0274) 7495574 ext 7818, WA 082337007381

Laman : sendanglirtosid.slemankab.go.id, Surel : desasendanglirto@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 01/ ST / V / 2025

Pemerintah Kalurahan Sendanglirto Kapanewon Berbah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan ini memberikan izin pelaksanaan kegiatan penelitian skripsi kepada:

Nama	: Rivaldi Febriant Putra Purnama
NPM	: 21520088
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Penelitian "Penerapan E-Government Oleh Pemerintah Kalurahan Terhadap Pelayanan Publik"
Perguruan Tinggi	: Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta
Lokasi Penelitian	: Kalurahan Sendanglirto
Waktu Penelitian	: Mei - Juni 2025

Demikian Surat Keterangan Izin ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Sendanglirto, 16 Mei 2025

Lurah Sendanglirto



AMIR JUNAWAN

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN DINAS KOMINFO



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
STATUS TERAKREDITAS A (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775 Fax. (0274) 515989

No : 94/PEM/VI/2025
Hal : Permohonan Izin Melakukan Studi Lapangan

24 Juni 2025

**Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sleman**

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa Progam Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta, Program Studi Ilmu Pemerintahan yang namanya tercantum dibawah ini akan melakukan studi lapangan (wawancara dan pengambilan data) yang hasilnya digunakan untuk bahan penyusunan Skripsi.

Nama : Rivaldi Febriant Putra Purnama
Nim : 21520088
Dosen Pembimbing : Analius Giawa, S.IP., M.Si
Tujuan : Permohonan wawancara terkait E-Government di Tingkat Kalurahan

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami memohon kesediaannya untuk memberi izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan studi lapangan. Atas perhatian dan bantuan Bapak/ Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Progam Studi

Dr. Gregorius Sahdan, M.A
NIY : 170 230 219

PANDUAN WAWANCARA

Nama :
Jabatan/Pekerjaan :
Usia :
Tingkat Pendidikan :
Jenis Kelamin :
Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. Pertanyaan untuk Pemerintah Kalurahan

- Bagaimana pemerintah kalurahan dalam mengelola informasi untuk masyarakat? Apakah dengan menggunakan media cetak (banner, spanduk, dll) atau dengan media lainnya?
- Dalam website kalurahan, apa saja jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kalurahan?
- Apakah ada upaya dari pemerintah kalurahan mengintegrasikan layanan *e-government* dengan layanan publik lainnya? Semisal layanan pembuatan dokumen administrasi secara *online*.
- Apakah pemerintah kalurahan pernah melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang pemanfaatan teknologi informasi?
- Bagaimana cara pemerintah kalurahan dalam memastikan semua masyarakat dapat mengakses informasi pemerintah secara *online*?
- Sejauh mana masyarakat di kalurahan terlibat dalam partisipasi terhadap *e-government*? Seperti adanya umpan balik dari masyarakat atau pada proses pengambilan keputusan melalui platform yang ada.
- Apa saja tantangan atau kendala yang paling sering dihadapi selama proses penerapan *e-government* di kalurahan?

- Apakah ada fasilitas untuk masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan publik dan evaluasi kebijakan atau program yang sudah dilaksanakan melalui platform kalurahan?
- Bagaimana bentuk kerjasama yang terjalin antara pemerintah Kalurahan dengan Dinas Kominfo dalam penerapan *e-government*?
- Bagaimana upaya pemerintah Kalurahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada layanan *e-government*?
- Bagaimana efektivitas website Kalurahan dalam meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat?
- Apa rencana pengembangan ke depan untuk meningkatkan kualitas layanan website kalurahan?
- Bagaimana evaluasi internal pemerintah kalurahan terhadap kinerja layanan publik yang berbasis *e-government*?

B. Pertanyaan untuk Dinas Kominfo Kabupaten Sleman

- Apa yang dilakukan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi pemerintahan di tingkat pemerintah kalurahan?
- Apa saja inisiatif atau kebijakan yang telah dijalankan untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintahan melalui *e-government* di tingkat pemerintah kalurahan?
- Bagaimana Dinas Kominfo dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan efektif dengan menggunakan sistem *e-government* di tingkat pemerintah kalurahan?
- Bagaimana Dinas Kominfo mendukung peningkatan literasi digital masyarakat agar dapat memanfaatkan *e-government* secara maksimal?
- Apa saja kendala teknis maupun *non*-teknis yang ditemui dalam penerapan *e-government*, khususnya di lingkungan pemerintah kalurahan?

- Bagaimana Dinas Kominfo mendukung sistem *e-government* di lingkungan pemerintah kalurahan untuk memungkinkan masyarakat memberikan masukan atau berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan publik?
- Bagaimana mekanisme kerjasama antara Dinas Kominfo dengan pemerintah kalurahan dalam pengembangan *e-government*?
- Apa saja indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan publik?
- Bagaimana evaluasi Dinas Kominfo terhadap dampak penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas dan efektivitas layanan publik?
- Apa rencana jangka panjang Dinas Kominfo dalam mengembangkan dan meningkatkan penerapan *e-government* guna memberdayakan pemerintah kalurahan dan masyarakat dalam menggunakan teknologi komunikasi?

C. Pertanyaan untuk pelaksana teknis *e-government* kalurahan

- Apa tugas dan fungsi pelaksana teknis dalam menjalankan sistem *e-government* di pemerintah kalurahan?
- Apa saja fitur pelayanan publik yang tersedia dalam website kalurahan dan bagaimana mekanisme pengelolaannya?
- Selain penyampaian informasi secara *online*. Apakah ada layanan *online* lainnya, seperti pembuatan dokumen administrasi secara *online* atau penjangkaran aspirasi warga secara *online*?
- Seberapa sering pembaruan data dilakukan pada website kalurahan dan bagaimana prosedurnya?
- Apa kendala teknis yang sering dihadapi dalam pengelolaan website kalurahan?
- Apakah tersedia pelatihan atau pendampingan bagi perangkat desa dalam penggunaan sistem *e-government* di kalurahan?

Bagaimana kerja sama antara pelaksana teknis dan pemerintah desa dalam memastikan layanan berbasis *online* berjalan optimal?

- Apakah ada mekanisme evaluasi untuk mengukur efektivitas *e-government* kalurahan dalam mendukung pelayanan publik?

D. Pertanyaan untuk masyarakat

- Dari mana Anda mendapatkan informasi dari pemerintah kalurahan?
- Apa saja pelayanan publik yang Anda dapatkan pada sistem *e-government* atau pelayanan secara *online* di kalurahan?
- Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik berbasis *e-Government* di Kalurahan?
- Apakah ada kendala yang Anda alami saat mengakses atau menggunakan layanan publik *online* kalurahan?
- Seberapa sering Anda mengakses informasi pemerintah melalui *e-government* dan sejauh mana hal tersebut meningkatkan pemahaman Anda mengenai kebijakan pemerintah kalurahan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kalurahan?
- Menurut Anda apakah informasi yang tersedia di website kalurahan sudah cukup jelas, lengkap, transparan dan ter-*update* secara berkala?
- Jika Anda ingin menyalurkan aspirasi atau pendapat untuk menyampaikan masukan atau berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan pemerintah, biasanya melalui apa? Datang ke kantor atau menggunakan platform yang disediakan oleh kalurahan?
- Apakah Anda merasa bahwa partisipasi dalam pengambilan kebijakan publik melalui *e-government* berpengaruh dalam membuat kebijakan yang diterapkan?
- Apa harapan Anda agar layanan *e-government* ke depannya dapat lebih ditingkatkan, terutama dalam hal pelayanan publik?

DOKUMENTASI



Foto wawancara dengan Lurah
Kalurahan Sendangtirto, Amir
Junawan pada Jumat, 16 Mei 2025



Foto wawancara dengan Staf
Kalurahan Sendangtirto, Fitriyanto,
S.Pd pada Jumat, 16 Mei 2025



Foto wawancara dengan Carik
Kalurahan Sendangtirto, Herman
Padianto, S.E pada Senin, 19 Mei 2025



Foto wawancara dengan Kaur
Pangripta Kalurahan Sendangtirto,
Erwin Mustaqim, A.Md pada Senin,
19 Mei 2025



Foto wawancara dengan Jagabaya
Kalurahan Sendangtirto, Awan
Prabowo, S.Pd pada Selasa, 20 Mei
2025



Foto wawancara dengan Kaur
Tatalaksana Kalurahan Sendangtirto,
Bayu Purna Irawan, S.H pada Jumat,
23 Mei 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Sri Andayani
pada Sabtu, 24 Mei 2025



Foto wawancara dengan anggota
Badan Pengawas Kalurahan
Sendangtirto, Ratmini Riswandi pada
Selasa, 27 Mei 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Hestriyani,
A.Md pada Sabtu, 31 Mei 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Agus Akbar
Windarto, A.Md pada Sabtu, 31 Mei
2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Pratiwi
Rahmadani, S.Psi pada Minggu, 01
Juni 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Siti
Maryamah pada Jumat, 13 Juni 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Galang
Yosafat pada Minggu, 15 Juni 2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Erni
Wulandari, S.Pd pada Senin, 16 Juni
2025



Foto wawancara dengan masyarakat
Kalurahan Sendangtirto, Ahmad Isnani
Wahyudi pada Senin, 16 Juni 2025



Foto wawancara dengan Pranata
Komputer Ahli Pertama Dinas
Kominfo Sleman, Dwi Adi Laksono,
S.Kom pada Rabu 02 Juli 2025



Foto wawancara dengan Staf
Kalurahan Sendangtirto, Priska Weni
Meindhasari, S.Tr.Sos pada Rabu 02
Juli 2025