

## PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA BENTENG UTARA KECAMATAN SUNGAI BATANG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Mutia Rahmah<sup>1\*</sup>, Dita Fisdian Adni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>universitas Islam Riau

<sup>1</sup>[mutiarahmahmuti@gmail.com](mailto:mutiarahmahmuti@gmail.com), <sup>2</sup>[ditafisdianadni@gmail.com](mailto:ditafisdianadni@gmail.com)

Received: 15-09- 2025

Revised: 28-10-2025

Approved: 20-11-2025

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan electronic government dalam pelayanan publik di Desa Benteng Utara, Kecamatan Sungai Batang, Kabupaten Indragiri Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif analitis melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Desa Benteng Utara telah memiliki aplikasi layanan online yang menawarkan 26 jenis layanan administrasi, implementasinya belum optimal. Aplikasi belum digunakan oleh masyarakat secara aktif karena kurangnya sosialisasi, lemahnya infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital, serta belum adanya petugas khusus yang mengelola sistem secara berkelanjutan. Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan struktural, kapasitas SDM, serta keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.*

**Kata Kunci:** E-Government, Pelayanan Publik, Desa Digital, Kapasitas, Partisipasi Masyarakat

### PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah merupakan landasan hukum utama yang mengatur penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia, dengan tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat, salah satu fungsi pemerintahan dalam penyelenggaraan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa juga menjelaskan bahwa desa adalah desa dan desa adat atau disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan kesatuan republik Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, undang-undang ini bertujuan untuk menjamin hak-hak warga Negara dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dari penyelenggaraan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan atau pemberian kepada masyarakat dalam bentuk pemanfaatan fasilitas publik, baik yang bersifat pelayanan maupun non pelayanan, yang dilakukan organisasi publik, dalam hal ini pemerintahan. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan serta kenyamanan (Putra, 2019). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik (Widanti, 2022).

Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan publik tentu di tuntut untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi, untuk itu pemerintah melakukan sebuah inovasi dengan menghadirkan layanan online yang melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan layanan online masyarakat bisa melakukan layanan dari rumah melalui smartphone atau laptop, dan tidak perlu ke kantor sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Dengan ini di harapkan pemerintah dapat menciptakan sebuah aplikasi atau website untuk bisa mengakses layanan online. Menurut Indrajit menjelaskan bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan yang dapat memungkinkan bagi pemerintahan untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan (Kusnadi & Ma'ruf, 2017). Penerapan E-Government menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta di selarasakan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi akan mendukung proses birokrasi secara optimal.

Penerapan e-government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut : 1) adanya kesesuaian antar visi, misi dan tujuan e Government dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan; 2) adanya penyesuaian antara system informasi data dengan proses birokrasi; 3) strategi yang tepat guna; 4) memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan 5) adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai (Zulhakim, 2012). Elemen sukses pengembangan *E-Government* dibagi atas tiga elemen yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas) dan *value* (nilai) (Indrajit, 2016).

1) *Support* (dukungan)

Dukungan dari berbagai element agar dapat mengimplementasikan e-government dalam system pemerintahan sangatlah diperlukan bentuk dukungan yang diperlukan.

2) *Capacity* (kapasitas)

Kapasitas dimaknai sebagai bentuk kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. elemen kapasitas yang menjadi bagian dalam kesuksesan pelaksanaan e-governemnt pemerintahan,

3) *Value* (nilai)

Penggunaan e-government dalam sistem pemerintahan salah satunya bertujuan untuk memberikan nilai manfaat dalam lingkungan negara.

Menurut Indrajit, R.E *E-government* memiliki beberapa bentuk yang memperlihatkan relasi antar pemerintah dan stakeholdernya. Berikut merupakan model relasi e-government (Kartika & Iskandar, 2021) :

1) *Government to citizen (G2C)*

*Government to citizen* merupakan sebuah penyampaian informasi pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. G2C memungkinkan masyarakat untuk bertukar informasi dan melakukan komunikasi antar masyarakat dan pemerintah. G2C ini memiliki tujuan agar lebih mendekatkan diri kepada semua lapisan masyarakat.

2) *Government to employee (G2E)*

Penyediaan layanan secara online bagi para aparatur pemerintah yang bekerja sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kinerja para aparatur pemerintah agar dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3) *Government to bussiness (G2B)*

merupakan penyediaan pelayanan berbasis digital oleh pemerintah yang berada dilingkungan bisnis yang kondusif dalam suatu negara, yang membuat para pelaku industri bisa aman dan nyaman dalam menjalankan bisnis mereka. Para pelaku bisnis akan banyak berinteraksi dengan pemerintahan, untuk perlu dibuat hubungan yang baik anatar keduanya.

4) *Government to government (G2G)*

Layanan online yang disediakan oleh pemerintah untuk saling berinteraksi dengan instansi pemerintahan lainnya agar dapat memperlancar kerjasama. Hal ini didorong dari kebutuhan negara untuk dapat berkomunikasi dan berinteraksi antara satu pemerintah dan pemerintah lainnya dalam proses diplomasi, administrasi perdagangan, hubungan politik, dan lain-lain.

Penerapan *electronic government* di Desa Benteng Utara yang terletak di Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir menjadi salah satu desa yang sudah memulai system pemerintahan berbasis digital melalui pengembangan dan pemanfaatan dengan memiliki sebuah aplikasi layanan online, yang di beri nama aplikasi Desa Benteng Utara yang di buat pada tahun 2023, dalam aplikasi tersebut masyarakat dapat mengakses seperti berita , profil desa, dan bisa melakukan pelayanan publik secara online. Untuk melakukan layanan online, masyarakat perlu membuat akun untuk menguplod dokumen. Dengan adanya inovasi ini, Desa Benteng Utara telah suatu kemajuan dalam penerapan *electronic government* di pemerintahan desa.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan atau pemberian kepada masyarakat dalam bentuk pemanfaatan fasilitas publik, baik yang bersifat pelayanan maupun non-pelayanan, yang dilakukan oleh organisasi publik, dalam hal ini pemerintahan. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan serta kenyamanan (Putra, 2019). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik (Widanti, 2022). Penelitian oleh Siregar & Fadli (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa dan sistem pelayanan yang diterapkan, termasuk digitalisasi layanan. Hal ini diperkuat oleh studi dari Fitriyani (2021) yang menyatakan bahwa penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik desa.

Dalam penerapan *electronic government* tentu memberikan manfaat baik untuk pemerintah desa dan masyarakat, karena sistem digital ini memberikan kemudahan dengan tidak perlu ke kantor hanya perlu mengakses secara online akan tetapi di balik kemudahan layanan onlinen ini tentu memberikan dampak negatif maka itu perlunya sistem pengaman data yang kuat untuk mencegah kebocoran data. Dalam aplikasi Desa Benteng Utara yang merupakan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik ini menyajikan berbagai jenis layanan adminitrasi desa yang mencakup berbagai keperluan adaminitrasi warga, seperti surat keterangan lahir, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, surat pernyataan wali dan lain-lainnya. Berikut tabel ini menyajikan layanan adminitrasi desa yang ada di aplikasi desa benteng utara:

**Tabel 1.**  
**Layanan Adminitrasi Desa**

No	Layanan Adminitrasi Desa:
1	Surat Keterangan Lahir
2	Surat Keterangan Kelahiran (F-2.01)
3	Surat Keterangan Kematian
4	Surat Keterangan Ahli Waris
5	Surat Keterangan Kurang Mampu
6	Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha
7	Surat Keterangan Usaha
8	Surat Keterangan Hilang
9	Surat Keterangan Cacat
10	Surat Keterangan Jenis Kelamin
11	Surat Keterangan Menikah
12	Surat Keterangan Pernah Menikah
13	Surat Keterangan Status Perkawinan
14	Surat Pengantar Nikah (N1, N2, N3, N4)
15	Surat Keterangan Kematian Suami/Istri (N6)
16	Surat Pernyataan Belum Menikah
17	Surat Pernyataan Wali
18	Surat Rekomendasi Perkawinan
19	Surat Izin Kenduri/ Hiburan Polsek
20	Surat Izin/ Hiburan Kades
21	Surat Pengantar Pindah
22	Surat Pernyataan Tidak Memiliki Ijazah
23	Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Penduduk
24	Surat Pernyataan Tanggu Jawab Mutlak Pasangan Suami Istri
25	Surat Pernyataan Tanggu Jawab Mutlak Nikah/Cerai Belum Tercatat
26	Surat Pernyataan Tanggu Jawab Mutlak Kebenaran Data Kepindahan

Dari tabel 1 tersebut dapat dilihat layanan adminitrasi desa yang diberikan aplikasi Desa Benteng Utara tersebut. Layanan adminitrasi desa yang tersedia mencakup berbagai jenis surat keterangan dan pernyataan yang dibutuhkan masyarakat, yang berjumlah 26 jenis layanan adminitrasi yang disediakan oleh pemerintah desa untuk memberikan pelayanan public yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen resmi, Tetapi dari 26 layanan online tersebut yang tersedia diaplikasi desa benteng utara belum sama sekali berjalan, dalam hal pelayanan belum pernah sama sekali, tetapi aplikasi tersebut tidak banyak untuk layanan terdapat juga berita, struktur kantor desa, dan profil desa ada dalam aplikasi tersebut, selain itu infrastuktur teknologi seperti jaringan di desa benteng utara itu masi kurang memadai seperti saat mati lampu jaringan akan hilang, dan masi ada di daerah tertentu jaringan tidak ada, hal ini juga termasuk hambatan dalam penyelenggaraan layanan online. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal, diperlukan kerja sama antara aparat

pemerintah desa dan pelibatan dengan masyarakat.

Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik tentu dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Untuk itu, pemerintah melakukan inovasi dengan menghadirkan layanan online melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan layanan online, masyarakat dapat melakukan pelayanan dari rumah melalui smartphone atau laptop tanpa harus datang ke kantor desa, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Pemerintah diharapkan dapat menciptakan aplikasi atau website untuk mendukung akses layanan online. Menurut Indrajit, e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan yang memungkinkan transformasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, dan pihak-pihak yang berkepentingan (Kusnadi & Ma'ruf, 2017). Penelitian dari Suharyanto (2022) menemukan bahwa penerapan e-government di tingkat desa berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas aparatur desa. Sementara itu, studi dari Lestari dan Nugroho (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pelayanan digital di desa-desa terpencil membantu mengatasi keterbatasan geografis dan mempercepat proses pelayanan administrasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena penerapan e-government dalam pelayanan publik di Desa Benteng Utara. Menurut Sugiyono (2022), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan, dengan menekankan pada makna, proses, dan konteks. Hal ini relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengungkap proses, hambatan, serta persepsi para pelaksana dan penerima layanan e-government secara langsung dan kontekstual. Penelitian ini dilakukan di Desa Benteng Utara, Kecamatan Segeri, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama 3 bulan, yaitu dari September hingga November 2025. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Informan terdiri dari:

- 1) Aparatur Desa (Kepala Desa, Sekretaris, Operator Sistem Informasi Desa)
- 2) Warga penerima layanan publik
- 3) Tokoh masyarakat lokal

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

- 1) Wawancara mendalam (in-depth interview): Dilakukan terhadap aparat desa dan masyarakat untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan e-government.
- 2) Observasi langsung: Peneliti mengamati proses pelayanan publik yang berbasis digital secara langsung di kantor desa.
- 3) Studi dokumentasi: Mengkaji dokumen-dokumen seperti SOP layanan digital, laporan kegiatan, dan data penggunaan sistem informasi desa.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama:

- 1) Reduksi data (data reduction): Menyortir dan merangkum data penting yang relevan dengan fokus penelitian.
- 2) Penyajian data (data display): Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel,

atau matriks agar mudah dipahami.

- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification): Menyimpulkan temuan dan memverifikasi dengan data tambahan atau triangulasi.

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik validasi. Pertama, dilakukan triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan serta melalui metode yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua, peneliti melakukan member check, yakni mengonfirmasi kembali hasil temuan atau kutipan kepada informan guna memastikan bahwa interpretasi data yang dilakukan peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman mereka. Ketiga, dilakukan peer debriefing, yaitu diskusi dan klarifikasi data dengan rekan sejawat atau pembimbing guna memperoleh masukan serta meminimalkan subjektivitas peneliti dalam menganalisis data. Dengan ketiga teknik ini, diharapkan hasil penelitian memiliki validitas yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Alur penelitian dalam studi ini mengikuti tahapan-tahapan dalam pendekatan kualitatif. Penelitian dimulai dengan identifikasi masalah yang relevan dengan konteks kajian. Setelah itu dilakukan studi pendahuluan untuk memperoleh pemahaman awal dan kemudian menentukan fokus penelitian. Tahap selanjutnya adalah penyusunan instrumen penelitian (seperti pedoman wawancara dan lembar observasi) serta pemilihan informan yang dianggap mampu memberikan data yang relevan. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian mengalami reduksi dan disajikan secara sistematis agar memudahkan proses analisis dan interpretasi. Pada tahap akhir, dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan dan interpretasi data yang telah dianalisis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan aparatur desa dan warga, observasi langsung di lokasi, serta studi dokumentasi terhadap aplikasi layanan online desa, ditemukan bahwa penerapan e-government di desa ini masih berada dalam tahap awal dan belum berjalan secara optimal. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan elemen sukses e-government menurut Indrajit (2016), yaitu: *Support (dukungan)*, *Capacity (kapasitas)*, dan *Value (nilai)*.

### **Support (Dukungan)**

Dukungan merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan penerapan e-government. Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa, diketahui bahwa Pemerintah Desa Benteng Utara telah menunjukkan komitmen awal dalam pengembangan sistem layanan online, yang ditunjukkan melalui pelatihan perangkat desa dan penyediaan perangkat teknologi seperti laptop serta jaringan internet kantor. Namun, dukungan ini belum sepenuhnya merata atau menjangkau masyarakat. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar warga belum mengetahui keberadaan aplikasi layanan online desa. Tidak adanya sosialisasi secara intensif dan berkala menjadi salah satu hambatan utama. Padahal, keberhasilan penerapan e-government sangat bergantung pada keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna akhir (*end users*). Selain itu, dokumentasi menunjukkan bahwa tidak ada prosedur operasional standar (SOP) yang disusun khusus untuk mendukung penggunaan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa

dukungan struktural dan kelembagaan terhadap e-government masih lemah. Meskipun ada inisiatif awal dari pemerintah desa, minimnya keterlibatan masyarakat dan belum adanya mekanisme formal untuk sosialisasi, evaluasi, dan pemeliharaan aplikasi menunjukkan bahwa aspek *support* masih bersifat parsial dan belum sistemik.

### Capacity (Kapasitas)

Elemen kapasitas mencakup ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan kesiapan organisasi. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kantor desa telah memiliki perangkat teknologi seperti komputer dan jaringan internet (Wi-Fi). Selain itu, perangkat desa yang bertugas sebagai operator telah mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi layanan online. Namun, kapasitas jaringan internet menjadi kendala utama. Berdasarkan hasil observasi dan informasi dari informan, jaringan di Desa Benteng Utara sering mengalami gangguan, terutama saat terjadi pemadaman listrik. Beberapa wilayah di desa juga mengalami keterbatasan sinyal, yang menyulitkan masyarakat dalam mengakses aplikasi dari rumah. Dari sisi pengguna, hanya sebagian kecil masyarakat yang memiliki perangkat (smartphone/laptop) dan pemahaman digital yang memadai. Hal ini berdampak pada rendahnya angka penggunaan aplikasi. Belum adanya program literasi digital untuk masyarakat desa memperburuk kondisi ini. Kapasitas internal pemerintah desa tergolong cukup baik, namun kapasitas eksternal masyarakat masih rendah. Infrastruktur jaringan belum memadai dan belum ada strategi untuk mengembangkan kapasitas digital warga. Maka, aspek *capacity* perlu diperkuat secara menyeluruh agar sistem e-government dapat dimanfaatkan secara maksimal.

### Value (Nilai)

Aplikasi layanan online Desa Benteng Utara telah dirancang untuk menyediakan 26 jenis layanan administrasi desa, termasuk pembuatan surat keterangan lahir, surat pengantar nikah, hingga surat pernyataan wali. Selain itu, aplikasi juga menyediakan informasi tentang profil desa, struktur organisasi, serta berita terkini. Namun, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa hingga saat penelitian dilakukan, belum ada satu pun layanan administrasi yang diakses masyarakat melalui aplikasi. Semua pelayanan masih dilakukan secara konvensional di kantor desa. Artinya, *value* dari aplikasi tersebut belum benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka tidak mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Bahkan, mereka yang mengetahui pun masih merasa lebih nyaman dengan layanan manual karena merasa lebih terbiasa dan tidak memahami cara menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai guna dari sistem belum sesuai dengan harapan awal. Potensi manfaat dari e-government sangat besar, namun implementasinya belum berhasil memberikan nilai tambah yang signifikan. Tanpa pemanfaatan nyata oleh masyarakat, maka keberadaan aplikasi hanya menjadi formalitas semata. Aspek *value* dalam e-government ini masih sangat rendah karena kurangnya pemanfaatan dan keberlanjutan. Selain ketiga elemen utama, penelitian juga mengidentifikasi beberapa hambatan lain:

- 1) Kurangnya literasi digital masyarakat desa, terutama kelompok usia lanjut.
- 2) Tidak adanya petugas khusus (admin) yang secara konsisten mengelola dan memantau penggunaan aplikasi.
- 3) Belum ada evaluasi dan tindak lanjut dari pihak desa terhadap penerapan sistem layanan digital ini.

Berdasarkan metode yang digunakan (wawancara, observasi, dokumentasi), hasil temuan ini mencerminkan kondisi aktual yang terjadi di lapangan. Peneliti memperoleh informasi tidak hanya dari satu sisi, tetapi dari berbagai perspektif (pemerintah desa dan masyarakat). Proses triangulasi dilakukan untuk menghindari bias dan memperkuat validitas temuan. Analisis yang digunakan bersifat deskriptif analitis, menggambarkan dan menafsirkan kondisi yang ada secara mendalam sesuai dengan pendekatan kualitatif.

## **KESIMPULAN**

bahwa penerapan e-government di Desa Benteng Utara masih dalam tahap awal dan belum berjalan secara optimal, dengan dukungan pemerintah desa yang belum merata, keterbatasan kapasitas teknologi dan sumber daya manusia, serta nilai aplikasi yang belum dirasakan oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital; hal ini mengakibatkan sebagian besar warga belum mengetahui atau menggunakan aplikasi layanan online, sehingga keberhasilan e-government belum tercapai secara signifikan dan memerlukan penguatan pada aspek dukungan, kapasitas, dan nilai untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fitriyani, R. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa: Studi Kasus pada Desa Karanganyar. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 87–94.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. *Electronic Government*, 84, 1–166.
- Indrajit, R. E. (2016). Elemen Sukses Pengembangan E-Government: Support, Capacity, dan Value. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 12–25.
- Kartika, A., & Iskandar, D. (2021). Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 8(2), 276–282.
- Kartika, Y., & Iskandar, A. (2021). Model Relasi E-Government: Government to Citizen, Business, Employee, dan Government. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 10(1), 45–60.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Kelurahan Pringsewu Selatan. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(2), 37–44.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, M. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam E-Government untuk Transformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 6(3), 111–120.
- Lestari, D., & Nugroho, A. (2023). Efektivitas Layanan Digital di Desa Terpencil: Studi Implementasi Aplikasi Desa Online. *Jurnal Inovasi Administrasi*, 9(1), 33–42.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Putra, I. (2019). Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 120–130.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siregar, D., & Fadli, M. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa: Analisis Kompetensi dan Sistem Layanan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 45–56.
- Suharyanto, A. (2022). Peran E-Government dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah Desa. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 5(3), 112–121.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).
- Widanti, S. (2022). Pelayanan Publik dalam Perspektif Regulasi dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 11(4), 200–210.
- Zulhakim, A. (2012). *Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*. Bengkulu: Fisipol Unihaz.
- Zulhakim. (2012). Perencanaan dan Desain Model E-Government di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 3(2), 75–85.