

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi (Lailiyah, 2022). Menurut Yayat (2017), pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu di dalam birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Abdussamad (2019) dikutip oleh Fitriyah & Arif (2023) menjelaskan bahwa pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dalam upaya menciptakan *good governance* di Indonesia. Maka dari itu, pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi acuan dalam penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, efektif, efisien, dan nyaman bagi masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Namun pada kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seringkali mengalami kendala, seperti prosedur pelayanan yang kompleks, ketidakpastian waktu dan biaya yang menyebabkan pelayanan sulit diakses secara wajar oleh masyarakat (Lailiyah, 2022).

Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia, pada tahun 2023 Ombudsman RI menerima laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia sebanyak 3.415 laporan. Terdapat lebih dari 10 jenis maladministrasi sepanjang tahun 2023 diantaranya, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak patut, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa, tidak berkompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, konflik kepentingan, dan lain-lain. Hal ini dapat menyebabkan terjadi ketidakpercayaan publik kepada pemberi pelayanan, sehingga publik mencari alternatif lain dengan cara tertentu yaitu dengan cara memberi uang tambahan (Lestari & Santoso, 2022). Adapun cara yang diperlukan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* salah satunya adalah melalui *Electronic Government* atau *e-government* (Sholihah & Mulianingsih, 2023).

E-Government atau *electronic government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan agar tercapai hasil yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Hidayah & Almadani, 2022). Dengan memanfaatkan platform *digital*, pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik secara *online*, memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, dan meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan informasi. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *New Public Management* (NPM) (Bimasakti, 2017). Pemimpin birokrasi diharapkan meningkatkan efisiensi dan

mengembangkan metode-metode baru dalam memberikan layanan publik dengan mempertimbangkan perspektif ekonomi. Mereka didorong untuk meningkatkan akuntabilitas publik, meningkatkan kinerja, restrukturisasi lembaga birokrasi, merumuskan kembali misi organisasi, serta menerapkan desentralisasi dalam proses pengambilan kebijakan (Nurhakim., 2014).

Dasar penerapan *e-government* di Indonesia tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Tematika Di Indonesia. Dalam Inpres, salah satu ide utama adalah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), yang membantu pertumbuhan aplikasi *e-government* di Indonesia (Yuliansyah & Utami, 2023). Setelah Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, dilanjutkan dengan kebijakan yang lebih fokus dalam pelaksanaan *e-government* melalui Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang mengatur tentang strategi pokok pemerintah dalam pengembangan *e-government*, termasuk pengembangan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, dan terjangkau oleh masyarakat luas (Gioh, 2021). Selain itu, instruksi tersebut juga ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengolahan dokumen dan informasi. Kemudian, dasar penerapan *e-government* ini berkembang dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Tabel 1. 1 Peringkat Indonesia Dalam E-Government Survey

Tahun	Peringkat	Skor EGDI
2003	70	0.4224
2004	85	0.3909
2005	96	0.3819
2008	106	0.4107
2010	109	0.4026
2012	97	0.4949
2014	106	0.4487
2016	116	0.4478
2018	107	0.5258
2020	88	0.6612
2022	77	0.7160

Sumber: United Nations, 2022

Berdasarkan data dari United Nations E-Government Survey Tahun 2022 tersebut, Indonesia mengalami peningkatan dalam pengembangan dan pelaksanaan SPBE. Basis data ini dibuat oleh *Division for Public Institutions and Digital Government* (DPIDG) dari *Departement of Economic and Social Affairs* (UNDESA), yang memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada pemerintah dan masyarakat umum dalam mengakses informasi yang berharga untuk keperluan penelitian, pendidikan, dan perencanaan (United Nations, 2022). Pada tahun 2020, Indonesia menempati peringkat ke-88, yang kemudian meningkat menjadi peringkat ke-77 pada tahun 2022. Peningkatan ini mendorong pemerintah Indonesia, di berbagai instansi pemerintah untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan SPBE guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini, sejalan dengan kewajiban pemerintah daerah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang berada dalam wilayah hukum daerahnya, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Oleh karena itu, setiap pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengurus proses penyelenggaraan pemerintahannya

sendiri dengan tetap memerhatikan tercapainya pemberian pelayanan publik. Salah satunya, yaitu pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur beserta setiap kabupaten/kotanya.

Tabel 1. 2 Instansi Terlapor Pelayanan Publik

Instansi Terlapor	Laporan Masyarakat
Pemerintah Daerah	3.772
Badan Pertanahan Nasional	769
Kepolisian	674
BUMN/BUMD	612
Instansi Pemerintah/Kementerian	567
Lembaga Pendidikan Negeri	499
Perbankan	207
Lembaga Peradilan	231
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	218
Rumah Sakit Pemerintah	203
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	135
Kejaksaan	94
Lembaga Pendidikan Swasta	72
Badan Swasta/Perseorangan	92
Perguruan Tinggi Negeri	79
Lain-lain	132
Perguruan Tinggi Swasta	21
Perorangan	15
Tentara Nasional Indonesia	20
DPR	26
Rumah Sakit Swasta	18
Badan Pemeriksa Keuangan	2
Jumlah	8.458

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait pelayanan publik adalah pemerintah daerah, yang mencakup setengah dari jumlah laporan secara keseluruhan sebanyak 3.772 laporan. Setelahnya, Badan Pertanahan Nasional dan Kepolisian menjadi instansi berikutnya yang banyak dilaporkan masyarakat. Konsep desentralisasi dalam

pelayanan publik mengisyaratkan bahwa dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tentu tidak terhindar dari proses pemberian layanan, mulai dari tingkat pusat hingga ke daerah (Fahlevy & Burhanudin, 2022). Pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahannya sendiri menciptakan lingkungan yang mendukung responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Dalam konteks inovasi pelayanan publik *e-government*, pemerintah daerah dapat merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan solusi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik (Nurhakim, 2014). Inovasi pelayanan publik *e-government* mencakup berbagai aspek, seperti pembuatan portal pemerintah digital atau *website*, aplikasi *mobile*, dan platform daring untuk memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah juga dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan proses administrasi internal, termasuk manajemen data, pelaporan keuangan, dan sistem pengambilan keputusan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan *e-government*. *E-government* adalah sistem di mana pemerintah menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet dalam memberikan layanan dan informasi kepada publik. Dalam penerapan *e-government* di Jawa Timur berpedoman pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah merumuskan strategi

perencanaan untuk mengembangkan e-government. Penerapan e-government ini tidak hanya berlaku di tingkat provinsi, tetapi juga mencakup kabupaten atau kota, bahkan hingga tingkat desa.

Mengacu pada Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa, terjadi perubahan paradigma dalam pengaturan desa. Desa sekarang tidak lagi diperlakukan sebagai objek dalam proses pembangunan, melainkan telah diakui sebagai subjek utama dan ujung tombak dalam upaya pembangunan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan perubahan ini, desa diberdayakan untuk memiliki peran yang lebih aktif dan signifikan dalam menentukan arah pembangunan dan kesejahteraan masyarakatnya. Desa diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan inisiatif masyarakat, hak asal usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya yang berpedoman pada 13 azas (Nugraha et al., 2022). Untuk mengatasi berbagai masalah di tingkat desa, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menerapkan *e-government* dengan mengembangkan Sistem Informasi Desa. Hal ini didasarkan pada pasal 86 ayat 4 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Sebagian besar kabupaten dan kota di Jawa Timur telah menerapkan Sistem Informasi Desa, salah satunya yaitu Kabupaten Gresik. Berdasarkan data dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah, indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Gresik adalah 4,28 dengan predikat

“memuaskan”. Angka tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE di Pemerintah Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut, didukung dengan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 418 Tahun 2023 Tentang Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 yang menunjukkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Gresik pada tahun 2023 meningkat dengan meraih skor 87,64, dibandingkan dengan tahun 2022 yang hanya mendapat skor 57,65. Namun, Pemerintah Kabupaten Gresik tidak akan berpuas diri dan akan terus memastikan standar pelayanan terhadap masyarakat tetap terjaga. Seperti yang diberitakan pada klikjatim.com sebagai berikut:

“Tujuannya adalah seluruh stakeholder mulai dari pimpinan hingga staff pelayanan paham tentang konsep pelayanan. Sehingga hasilnya bisa kita lihat bersama pada penilaian Ombudsman tahun 2023. Capaian ini cukup menggembarakan lantaran menjadi capaian tertinggi dari tahun-tahun sebelumnya. Tapi kami tidak berpuas diri, dan saya beserta tim akan terus secara berkelanjutan akan memastikan standar pelayanan terhadap masyarakat tetap terjaga. Targetnya tentu di tahun (2024) ini penilaiannya bisa lebih baik lagi.” (Sumber: <https://klikjatim.com/terus-berbenah-pelayanan-publik-pemkab-gresik-raih-opini-kualitas-tinggi-dalam-penilaian-ombudsman-ri-tahun-2023/> diakses pada 4 April 2024)

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Gresik gencar melakukan evaluasi dan inovasi dalam sektor publik. Pemerintah Kabupaten Gresik mengimplementasikan Sistem Informasi Desa (SID) yang disebut dengan *website* Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP) yang diresmikan pada tahun Oktober 2022, tujuannya untuk menciptakan pelayanan publik yang prima dan *excellent* di tingkat desa. Penerapan tersebut diatur dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Kelola Desa SIAP. Program ini merupakan salah satu prioritas dalam program Nawa Karsa, yang diakui oleh Bupati dan Wakil Bupati Gresik (Gresikkab.go.id, 2022). *Website* Desa

SIAP merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Website Desa SIAP ini merupakan sebuah ikhtiar transformasi pelayanan publik di tingkat desa, sehingga dapat membantu masyarakat desa dalam mengelola kegiatan pemerintahan desa secara digital. Website ini dapat ditelusuri melalui kanal *website* resmi yang tersedia yaitu <https://desasiap.gresikkab.go.id/>. Kabupaten Gresik terdiri dari 18 kecamatan, yang terbagi menjadi 330 desa dan 26 kelurahan yang telah melaksanakan Sistem Informasi Desa berbasis *website*.

Dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023, Sistem Informasi Desa (SID) merupakan perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka pengelolaan data Desa, data pembangunan Desa, kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Kelola Desa SIAP, dalam pasal 2 ayat 2 disebutkan tujuan dari program ini diantaranya adalah untuk mewujudkan transformasi pelayanan public di tingkat Desa/Kelurahan berbasis digital untuk meningkatkan akses, kemudahan, dan kepastian pelayanan publik. Prioritas transformasi digital pelayanan publik di Desa meliputi: (1) pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat Desa/Kelurahan; dan (2) penyelenggaraan layanan back office administrasi pemerintahan Desa/Kelurahan.

Desa Leran menjadi salah satu dari 23 desa di Kecamatan Manyar yang menerapkan website Desa SIAP. Desa Leran merupakan salah desa yang aktif

dalam mengunggah konten dan pada tahun 2022 Desa Leran menjadi *pilot project* dalam penerapan website Desa SIAP. Pemanfaatan website Desa SIAP di Desa Leran memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi tentang kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Desa. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih efektif memantau dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kegiatan pemerintah.

Desa Leran juga menjadi tiga dari dua puluh tiga desa di Kecamatan Manyar yang memiliki Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa tertinggi, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa di Kecamatan Manyar Tahun 2023

No	Desa	Jumlah Dana Desa
1	Pongangan	1.297.764.000
2	Suci	1.188.740.000
3	Leran	1.155.248.000
4	Yosowilangun	1.101.415.000
5	Peganden	1.023.173.000
6	Sukomulyo	1.009.443.000
7	Morobakung	983.215.000
8	Ngampel	942.974.000
9	Banjarsari	923.710.000
10	Roomo	919.692.000
11	Karangrejo	899.861.000
12	Sembayat	894.412.000
13	Manyarejo	884.038.000
14	Manyar Sidorukun	876.298.000
15	Gumeno	855.230.000
16	Tanggulrejo	779.349.000
17	Manyar Sidomukti	770.173.000
18	Tebalo	762.203.000
19	Betoyokauman	736.653.000
20	Banyuwangi	731.663.000
21	Betoyoguci	703.500.000
22	Sumberejo	693.847.000

No	Desa	Jumlah Dana Desa
23	Pejanganan	690.456.000

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat tiga desa di Kecamatan Manyar yang memiliki Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa tertinggi. Ketiga desa tersebut meliputi Desa Pongangan, Desa Suci, dan Desa Leran. Desa Leran menempati posisi ketiga dalam hal Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) tertinggi di Kecamatan Manyar, dengan jumlah sebesar Rp 1.155.248.000. Jumlah dana desa yang dimiliki oleh Desa Leran merupakan tanggung jawab Pemerintah Desa Leran untuk mempublikasikan laporan realisasinya dana desa melalui website Desa SIAP. Hal ini bertujuan untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi penggunaan dana desa, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait dana desa dan berperan dalam mengawasi kinerja Pemerintah Desa Leran dalam merealisasikan anggaran tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh, Desa Leran termasuk dalam 10 dari 23 desa di Kecamatan Manyar yang aktif menerapkan Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP) berbasis website. Berikut daftar desa di Kecamatan Manyar yang menerapkan Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP) berbasis website:

Tabel 1. 4 Daftar 23 Desa di Kecamatan Manyar yang Menerapkan Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP)

No	Kecamatan	Desa	Alamat URL
1	Manyar	Leran	https://desaleran.gresikkab.go.id/
2	Manyar	Gumeno	https://desagumeno.gresikkab.go.id/
3	Manyar	Tanggulrejo	https://desatanggulrejo.gresikkab.go.id/
4	Manyar	Manyar Sidorukun	https://desamanyar_sidorukun.gresikkab.go.id/
5	Manyar	Roomo	https://desaroomo.gresikkab.go.id/

No	Kecamatan	Desa	Alamat URL
6	Manyar	Betoyo Kauman	https://desabetoyokauman.gresikkab.go.id/
7	Manyar	Yosowilangun	https://desayosowilangun.gresikkab.go.id/
8	Manyar	Pongangan	https://desapongangan.gresikkab.go.id/
9	Manyar	Sukomulyo	https://desasukomulyo.gresikkab.go.id/
10	Manyar	Suci	https://desasuci.gresikkab.go.id/
11	Manyar	Sumberejo	https://desasumberejo.gresikkab.go.id/
12	Manyar	Peganden	https://desapeganden.gresikkab.go.id/
13	Manyar	Manyarejo	https://desamanyarejo.gresikkab.go.id/
14	Manyar	Tebalo	https://desatebalo.gresikkab.go.id/
15	Manyar	Morobakung	https://desamorobakung.gresikkab.go.id/
16	Manyar	Karangrejo	https://desakarangrejomanyar.gresikkab.go.id/
17	Manyar	Pejanggan	https://desapejanggan.gresikkab.go.id/
18	Manyar	Sembayat	https://desasembayat.gresikkab.go.id/
19	Manyar	Betoyoguci	https://desabetoyoguci.gresikkab.go.id/
20	Manyar	Banyuwangi	https://desabanyuwangi.gresikkab.go.id/
21	Manyar	Ngampel	https://desangampelmanyar.gresikkab.go.id/
22	Manyar	Banjarsari	https://desabanjarsarimanyar.gresikkab.go.id/
23	Manyar	Manyar Sidomukti	https://desamanyarsidomukti.gresikkab.go.id/

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Pada tabel 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa Desa Leran merupakan salah satu desa di Kecamatan Manyar yang tercatat aktif dalam mengelola website yang dimilikinya. Keaktifan website tersebut menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan informasi yang mudah diakses. Sebelum adanya website terintegrasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik, Desa Leran belum memiliki media informasi yang dapat diakses publik. Namun, dengan adanya website resmi Desa Leran, informasi terkini tentang desa kini dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak lagi mengalami hambatan untuk mengetahui kegiatan pemerintah desa melalui informasi yang disediakan oleh *website* desa.

Pada tahun 2023, Pemerintah Desa Leran meraih penghargaan juara 1 sebagai desa *digital* dengan *website* terbaik dalam program Nawakarsa Award Kabupaten Gresik. Penghargaan ini menunjukkan bahwa Desa Leran telah berhasil dalam mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan interaksi dengan masyarakat. *Website* Desa Leran dikelola oleh Perangkat Desa Leran, yang juga dikenal sebagai operator Sistem Informasi Desa (SID). *Website* tersebut sudah seharusnya dimanfaatkan sebagai media informasi bagi masyarakat yang memuat profil desa, seperti sejarah desa, wilayah desa, kegiatan desa, koran desa, pariwisata desa, peta desa, SDGs desa, dan Indeks Desa Membangun (IDM). Pada kenyataannya, perangkat Desa Leran atau Operator SID belum maksimal dalam mengoptimalkan *website* tersebut untuk memperbarui profil desa, terutama terkait *Sustainable Development Goals* (SDGs) Desa Leran. Terdapat fitur yang menunjukkan skor SDGs di *website* Desa Leran masih belum *terupdate*, terdapat bidang fokus pembangunan yang mendapatkan skor 0. Adapun tampilan dari SDGs Desa Leran yang ditampilkan di *website* Desa SIAP dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. 1 Tampilan SDGs di Website Desa Leran



Sumber: <https://desaleran.gresikkab.go.id/status-sdgs#>

Selain itu, juga terdapat data desa yang belum terisi dengan semestinya, seperti data statistik keluarga dan data kelompok nelayan barjanji. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perkembangan *website* Desa SIAP sangat diperlukan. Kemampuan yang diperlukan oleh pengurus dan pengelola *website* Desa SIAP termasuk pemahaman tentang cara instalasi atau penghapusan perangkat lunak komputer, penggunaan *web browser*, menghidupkan dan mematikan komputer, serta menjalankan program atau perangkat lunak yang telah terinstal di komputer. Namun kenyataannya, sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Desa Leran belum optimal karena tidak ada personil khusus untuk mengelola *website* Desa SIAP. Hal ini dibuktikan dari wawancara pendahuluan kepada Bapak Mahmudi selaku Sekertaris Desa Leran yang menyebutkan bahwa:

“Hambatannya itu yang pertama dari segi personil, jadi dalam personil itu perlu ada bentuk tim. Nah, di tim itu kan tidak semuanya paham terkait *website*. Kalau ada timnya kan enakya bisa saling melengkapi dan membantu. Mungkin dia itu tidak bisa membuat *website*, tapi biasanya membuat video tutorial, kan kebanyakan yang perempuan bisa tiktok. Masalahnya dari segi pengetahuan, karena ada yang baru tahu dan ada yang tidak tahu, maka perlu dibentuk tim, nah tim itu namanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).” (Hasil wawancara 4 September 2023)

Selain itu, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Leran mengenai *website* Desa SIAP kepada masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui *website* Desa SIAP ini. Juga dari masyarakat sendiri belum maksimal dalam memberikan respons yang efektif terhadap pelaksanaan layanan *website* Desa SIAP. Meskipun telah ada upaya sosialisasi kepada masyarakat desa, namun terdapat sejumlah hambatan yang muncul, seperti keterbatasan perangkat handphone, kurangnya pengetahuan digital atau kegaptekan, dan kurangnya literasi

masyarakat. Sebagaimana pernyataan Sekertaris Desa Leran yaitu Bapak Mahmudi dalam wawancara pendahuluan sebagai berikut:

“Sebenarnya, masyarakat itu masih banyak yang belum tau kalau mereka bisa mengurus layanan surat secara online mandiri melalui website. Karena kan masyarakat masih belum terbiasa, apalagi mereka sudah terbiasa datang langsung ke kantor desa. Selain itu, tidak semua warga itu aktif menggunakan internet atau media sosial apalagi yang tua, sepuh.” (Hasil wawancara 4 September 2023)

Permasalahan ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Octavia & Suprobowati (2023), menyatakan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Desa (SID) pada Desa Kepatih Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik mengalami kendala dalam hal penyaluran komunikasi dan kurangnya pelatihan khusus dari pusat untuk sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan desa. Permasalahan lain mengenai penerapan Sistem Informasi Desa (SID) juga didukung oleh penelitian yang dilakukan A. Ridho Saqi (2023), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Desa Gading Watu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik memiliki sumber daya manusia yang kurang memadai dan berkualitas, terutama dari segi pengalaman dan pendidikan. Sosialisasi yang kurang merata menyebabkan masyarakat sulit memahami informasi yang disampaikan oleh aparat desa. Selain itu, keterbatasan akses perangkat juga menjadi hambatan dalam memanfaatkan layanan aplikasi SID, padahal aplikasi tersebut dapat mempermudah akses layanan dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya ilmu teknologi di masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, hasil observasi awal, serta berbagai data dan sumber berita yang telah dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan *website* Desa SIAP dari segi sumber daya manusia baik pengetahuan dan keahlian, masyarakat

banyak yang belum mengetahui inovasi website Desa SIAP, bahkan kegaptekan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas e-government melalui *website* Desa SIAP dalam meningkatkan layanan publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas *website* Desa SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk melihat bagaimana program *e-government* ini dilaksanakan berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas dari Duncan yang dikutip oleh Mcokoginta et al. (2021). Efektivitas menurut Farida et al. (2022) adalah ukuran sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Ini merujuk pada keberhasilan atau pencapaian tujuan tertentu. Dalam teori Duncan terdapat ukuran dalam terciptanya efektivitas, teori ini melihat ukuran efektivitas dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Efektivitas pelayanan dapat menunjukkan kesuksesan pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat (Erfiani, 2017).

Oleh sebab itu, berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul **“Efektivitas *E-Government* melalui *Website* “Desa SIAP” dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah **“Bagaimana Efektivitas *E-Government* melalui *Website* “Desa SIAP” dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik?”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas *e-government* melalui *website* “Desa SIAP” dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

- a. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan mahasiswa dan masyarakat mengenai efektivitas *e-government* melalui *website* Desa SIAP dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
- b. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- c. Untuk menambah referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian-kajian untuk penelitian yang akan datang, melalui kajian pustaka.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis kepada berbagai pihak yaitu:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta menambah pengetahuan tentang bagaimana efektivitas *e-Government* melalui *website* “Desa SIAP” salam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Menambah rasa kerjasama antara Universitas dan Instansi dalam kegiatan ilmiah, menambah arsip perpustakaan guna kepentingan dalam penelitian dan menambah wawasan baru bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

c. Bagi Pemerintah Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui *website* Desa SIAP (Sistem Informasi Adminisrasi Pemerintahan Desa) di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.