



## Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka)

*Implementation of E-Government in the Public Service Sector (Case Study of the OpenSID Application in Tondowolio Village, Tanggetada Subdistrict, Kolaka Regency)*

**Andi Nurfadillah<sup>1\*</sup>; Nursamsir<sup>1</sup>; Mardiana<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November kolaka, Indonesia.

\*Author correspondence: [andinurfadillah088@gmail.com](mailto:andinurfadillah088@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History:

**Submitted:**

2025-05-12

**Revised:**

2025-05-19

**Accepted:**

2025-05-22

**Published:**

2025-05-23

**Keywords:** e-government; public services; innovation; village government; opensid application;

**Kata kunci:** e-government; pelayanan publik; inovasi; pemerintah desa; aplikasi opensid;

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### ABSTRACT

The implementation of e-Government at the village level is a strategic step to improve the quality of public services through the digitalization of administration and community services. This study aims to analyze the implementation of the OpenSID application in Tondowolio Village, Tanggetada District, Kolaka Regency, focusing on three main indicators: support, capacity, and value. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and document analysis. The results show that the village government has demonstrated commitment by providing adequate budget and infrastructure; however, there is no official regulation at the village level regarding OpenSID. The socialization efforts are still informal, resulting in low community participation in utilizing OpenSID. The capacity of village apparatus human resources is limited to basic skills without specific technical training, while the education level and digital literacy of the community remain obstacles. Nevertheless, OpenSID has great potential to improve the efficiency of village administration and public services. Therefore, clear village policies, technical training for officials, and more systematic socialization are needed to ensure the optimal implementation of OpenSID and its broad impact on the community. This study offers strategic recommendations to support the strengthening of e-Government at the village level for better and more transparent public services.

### ABSTRAK

Penerapan e-Government di tingkat desa merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi dan layanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka, dengan fokus pada tiga indikator utama: dukungan (support),

---

kapasitas (capacity), dan nilai manfaat (value). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menunjukkan komitmen melalui penyediaan anggaran dan infrastruktur yang memadai, namun regulasi resmi di tingkat desa terkait OpenSID belum ada. Sosialisasi yang dilakukan masih bersifat informal sehingga partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan OpenSID rendah. Kapasitas sumber daya manusia aparat desa terbatas pada kemampuan dasar tanpa pelatihan teknis khusus, sementara tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat masih menjadi kendala. Meskipun demikian, OpenSID berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi desa dan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan desa yang jelas, pelatihan teknis bagi aparatur, serta sosialisasi yang lebih sistematis agar penerapan OpenSID dapat berjalan optimal dan berdampak luas bagi masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk mendukung penguatan e-Government di tingkat desa demi pelayanan publik yang lebih baik dan transparan.

---

## Pendahuluan

*E-Government (Electronic government)* merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dirinya sendiri untuk meningkatkan kualitas layanan untuk menjadikannya lebih efisien dan efektif (Indrayani, 2020). Fenomena revolusi teknologi informasi telah mengubah masyarakat dalam berbagai hal, termasuk lingkungan pemerintahan. Banyak permasalahan pemerintahan saat ini yang dapat diselesaikan dengan sukses melalui komputer dan teknologi berbasis web karena kecepatan pengelolaan datanya yang cepat, yang memungkinkan informasi untuk dibagikan seiring berjalannya waktu, geografi, dan beberapa perubahan lingkungan. Transformasi digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Salah satu bentuk respons terhadap perkembangan ini adalah penerapan *e-Government* (pemerintahan elektronik), yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Indrayani, 2020). Penerapan *e-Government* memungkinkan proses administrasi dan penyampaian layanan dilakukan secara digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa batasan geografis maupun waktu.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat meliputi aplikasi seluler, portal layanan publik daring, hingga sistem informasi desa. Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada efisiensi pengelolaan data, percepatan proses pelayanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Melalui teknologi, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus administrasi, melainkan cukup melalui perangkat

---

digital yang mereka miliki. Komitmen pemerintah Indonesia dalam mendorong implementasi *e-Government* tercermin dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Berbagai inisiatif digital telah dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, terutama melalui situs resmi dan aplikasi berbasis TIK. Salah satu dampak positifnya adalah peningkatan kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan perbaikan mutu layanan publik (Mardiana & Alauddin, 2022).

Menurut laporan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang dirilis pada tahun 2022, Indonesia menunjukkan kemajuan signifikan dalam pengembangan *e-Government*, ditandai dengan peningkatan peringkat dari posisi 88 pada tahun 2020 menjadi 77 pada tahun 2022 (Aptika, 2022). Capaian ini mencerminkan keseriusan pemerintah dalam mengadopsi transformasi digital, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik oleh aparatur sipil negara (ASN). Di tingkat daerah, implementasi *e-Government* diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 391 dan 393, yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi pembangunan dan keuangan daerah. Hal ini menjadi dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menerapkan sistem informasi yang mendukung pelayanan publik yang efisien dan akuntabel.

Salah satu bentuk nyata dari *e-Government* di tingkat desa adalah penerapan aplikasi OpenSID (*Sistem Informasi Desa*). OpenSID merupakan sistem terbuka yang dikembangkan secara kolaboratif oleh komunitas, bertujuan untuk membantu desa dalam pengelolaan administrasi, pelayanan masyarakat, dan transparansi informasi. Tiga prinsip utama pengembangan OpenSID meliputi: distribusi bebas aplikasi, pembaruan berkelanjutan, dan akses terbuka terhadap kode sumber (Budiman, 2021). OpenSID memfasilitasi pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi secara digital, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa. Meskipun demikian, adopsi OpenSID di tingkat nasional masih relatif rendah. Dari total 74.957 desa di Indonesia, hanya sekitar 16,8% desa yang telah menerapkan sistem informasi desa, termasuk OpenSID dan SiDeKa (Abdiansah et al., 2021). Artinya, lebih dari 83% desa belum terdigitalisasi, mencerminkan adanya tantangan dalam aspek infrastruktur, sumber daya manusia, serta budaya digital.

Di Kabupaten Kolaka, pemanfaatan OpenSID pada sektor pelayanan publik masih terbatas. Berdasarkan data terakhir, hanya dua desa yang telah terdaftar sebagai pengguna OpenSID, salah satunya adalah Desa Tondowolio di Kecamatan Tanggetada. Namun, pelaksanaannya di desa ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya sosialisasi kepada masyarakat dan minimnya literasi digital di kalangan warga. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan OpenSID, bahkan belum memahami manfaatnya dalam mempermudah akses layanan desa. Penelitian Djabbari et al. (2024) menemukan bahwa meskipun website Desa Tondowolio telah memberikan berbagai manfaat dalam pelayanan publik berbasis *e-Government*, masih terdapat sejumlah

kekurangan yang menghambat pemanfaatannya secara optimal. Salah satu kendala utama adalah belum adanya regulasi yang jelas dan kuat yang mendukung penggunaan website secara menyeluruh. Selain itu, upaya sosialisasi yang masih terbatas membuat banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan dan fungsi dari situs tersebut. Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia, juga menjadi tantangan karena banyak warga yang belum mampu mengoperasikan teknologi secara mandiri.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi OpenSID di berbagai wilayah. Misalnya, Adnan et al., (2024) di Desa Talaga Jaya menyoroti tantangan kapasitas SDM dan teknologi, sementara studi di Desa Permata, Bone Bolango menekankan pentingnya pelatihan dan dukungan kebijakan (Yusuf et al., 2023). Subari et al. di Ponorogo dan Setia et al. (2025) di Bima dalam Pamungkas et al. (2024) juga mencatat bahwa meski OpenSID mampu meningkatkan layanan publik, penerapannya belum optimal akibat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Penelitian-penelitian tersebut menjadi dasar penting untuk memahami konteks implementasi OpenSID di wilayah yang masih terbatas penggunaannya seperti Desa Tondowolio.

Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada wilayah dengan infrastruktur digital yang sudah relatif baik dan akses teknologi yang memadai. Belum banyak kajian yang secara khusus menyoroti implementasi OpenSID di wilayah dengan penetrasi digital yang rendah, seperti Desa Tondowolio di Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara. Di daerah ini, penggunaan OpenSID masih terbatas dan menghadapi kendala serius seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah desa, serta keterbatasan sarana teknologi. Permasalahan tersebut menjadikan Desa Tondowolio sebagai objek kajian yang relevan dan menarik dalam konteks penerapan *e-Government* di tingkat akar rumput. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana aplikasi OpenSID diterapkan dalam pelayanan publik di Desa Tondowolio.

## **Kajian Literatur**

### ***E-Government***

Menurut (Indrajit, 2016) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, *e-Government* merupakan sebuah metode baru untuk menjalin hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta pihak berkepentingan lainnya (*stakeholder*), menggunakan teknologi informasi, khususnya internet. Menurut (Indrajit, 2016) ada tiga elemen sukses yang perlu dimiliki dan diperhatikan secara sungguh-sungguh agar konsep digitalisasi berhasil diterapkan di sektor publik, masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

#### **1. *Support***

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan atau niat dari otoritas politik dan publik di semua tingkatan untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan sekedar

mengikuti tren atau secara aktif menentang proyek-proyek yang terkait dengan prinsip-prinsip e-Government. Dukungan yang diharapkan antara lain sebagai berikut:

- a) Diputuskan bahwa kerangka e-Government adalah bagian penting dari keberhasilan negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga kerangka e-Government harus diprioritaskan.
- b) Untuk membangun konsep e-Government, pemerintah perlu mengalokasikan sejumlah sumber daya seperti sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain;
- c) Membangun berbagai infrastruktur dan superstruktur yang mendukung pengembangan e-Government; hal ini termasuk adanya peraturan pemerintah yang jelas yang memberikan wewenang kepada lembaga tertentu seperti lembaga tertentu sebagai penanggung jawab utama, dan aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya; dan
- d) Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh di kalangan para birokrat dan masyarakat secara keseluruhan dengan berbagai cara yang menarik simpatik masyarakat.

## 2. *Capacity*

*Capacity* (kapasitas) adalah merujuk pada kemampuan atau keberdayaan pemerintah daerah dalam memfasilitasi pengembangan e-Government. Sehubungan dengan elemen ini, ada tiga hal yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya yang memadai, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya finansial, untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government;
- b) Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena fasilitas ini merupakan salah satu kunci keberhasilan implementasi konsep e-Government; dan
- c) Ketersediaan sumber daya manusia dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memastikan penerapan e-Government sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

## 3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Dalam situasi ini, masyarakat dan pihak yang berkepentingan (*demand side*) lah yang menentukan sejauh mana manfaat yang diperoleh dari e-Government, bukan pemerintah itu sendiri. Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang yakin akan mendapat manfaat dari penerapan konsep tersebut. Untuk itulah pemerintah harus sangat berhati-hati ketika memutuskan kategori aplikasi e-Government mana yang harus mendapat prioritas pengembangan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar menawarkan *value* (manfaat) yang akan dirasakan oleh masyarakat. Tahapan pengembangan E-Government menurut Instruksi

Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dibagi ke dalam empat tingkatan yang saling berkesinambungan, yaitu tahap persiapan, pematangan, pematapan, dan pemanfaatan.

Pada tahap persiapan, fokus utama adalah membangun fondasi awal, yang mencakup pembuatan situs informasi di setiap lembaga pemerintah, penyiapan sumber daya manusia yang kompeten, serta penyediaan sarana akses publik yang memadai seperti pusat komunitas multiperan (Multipurpose Community Center), warung internet (warnet), dan SME-Center. Sosialisasi situs juga dilakukan agar informasi dapat diakses baik oleh kalangan internal maupun publik. Selanjutnya, tahap pematangan bertujuan meningkatkan interaktivitas dan konektivitas antar lembaga melalui pengembangan situs informasi publik yang interaktif serta integrasi antarmuka dengan lembaga lain. Tahap berikutnya, pematapan, berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik melalui pembuatan situs transaksi yang memungkinkan pelayanan publik secara daring serta pengembangan interoperabilitas aplikasi dan data antar instansi. Terakhir, tahap pemanfaatan menekankan pada integrasi menyeluruh layanan berbasis teknologi dalam bentuk aplikasi pelayanan untuk hubungan antar pemerintah (G2G), pemerintah dengan dunia usaha (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat (G2C), sehingga E-Government dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien..

### ***Konsep Pelayanan Publik***

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Konsep pelayanan publik berasal dari istilah public service, yang merujuk pada berbagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Maulidiah, 2014). Menurut Dwiyanto, 2008 (dalam Sabaruddin & Said, 2020) pelayanan publik adalah hasil dari birokrasi publik yang umumnya diterima oleh masyarakat. sehingga pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

### ***OpenSID***

OpenSID adalah Sebuah Sistem Informasi Desa yang dikembangkan oleh Lembaga Hukum Perkumpulan Desa Digital Terbuka (OpenDesa) bersama Komunitas Pegiat Desa untuk Mendukung Fungsi dan tugas Administrasi Pemerintahan Desa seperti Administrasi Umum, Administrasi Kependudukan, Administrasi Keuangan, Administrasi Pembangunan, Layanan Publik, Layanan

Informasi Publik dan lainnya (OpenSID, 2022). Sistem Informasi Desa (SID) merupakan seperangkat alat dan metode pemanfaatan data dan informasi untuk mendukung pengelolaan sumber daya berbasis komunitas di tingkat desa. Pengelolaan SID berpegang pada prinsip partisipatif, transparan, akuntabel, inklusif, dan berkelanjutan. SID menjadi sarana untuk mengelola data penduduk, data potensi desa, serta informasi publik desa.

Penggunaan OpenSID memberikan berbagai manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan desa. Pertama, kantor desa menjadi lebih efisien karena proses administrasi, seperti penerbitan surat keterangan, dapat dilakukan dengan cepat. Data penduduk yang sudah tersimpan memungkinkan pengisian otomatis dalam surat-surat yang diperlukan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Kedua, efektivitas kerja kantor desa juga meningkat. Dengan tersedianya data penduduk lengkap beserta atributnya, perangkat desa dapat memilah dan mengolah informasi sesuai kebutuhan, sehingga program-program pemerintah desa dapat diarahkan secara tepat sasaran dan berbasis data, bukan lagi berdasarkan perkiraan.

Ketiga, OpenSID mendukung transparansi pemerintah desa. Informasi terkait kegiatan desa dapat dikelola dan ditampilkan secara terbuka melalui berbagai media seperti website desa dan papan pengumuman, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan rencana pembangunan desa. Keempat, akuntabilitas pemerintah desa turut meningkat. Data perencanaan, kegiatan, dan penggunaan dana desa yang terdokumentasi dengan baik di OpenSID dapat menjadi dasar untuk penyusunan laporan pertanggungjawaban yang dapat diakses oleh masyarakat, sehingga pemerintah desa terdorong untuk bertindak lebih jujur dan profesional.

Selanjutnya, manfaat kelima adalah peningkatan kualitas layanan publik. Karena proses menjadi lebih cepat dan akurat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun menjadi lebih baik. Contohnya, warga bisa memperoleh dokumen administrasi dengan mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama. Terakhir, OpenSID memberikan akses informasi yang lebih luas kepada warga desa. Data mengenai kependudukan, aset, perencanaan, dan anggaran yang tersimpan secara elektronik dapat dibagikan secara terbuka, memberikan kesempatan bagi warga untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, sekaligus mendorong partisipasi dan kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan desa (Nasrulloh et al., 2022).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam penerapan aplikasi OpenSID dalam sektor pelayanan publik di Desa Tondowolio, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji fenomena sosial secara kontekstual dan mendapatkan gambaran yang rinci tentang kondisi nyata di lapangan. Lokasi penelitian berada di Desa Tondowolio, yang telah menerapkan aplikasi OpenSID sebagai bagian dari sistem informasi

desa, namun masih mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dengan fokus penelitian, yaitu mengkaji implementasi OpenSID serta tantangan yang dihadapi. Subjek penelitian terdiri atas beberapa pihak yang berperan penting dalam penggunaan OpenSID, yaitu Kepala Desa sebagai pengambil kebijakan, pengelola website OpenSID sebagai pelaksana teknis, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup terkait penggunaan OpenSID. Total informan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak sembilan orang. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dengan para informan untuk memperoleh informasi langsung dan perspektif mereka, observasi terhadap proses pelayanan yang menggunakan OpenSID untuk memahami praktik di lapangan, studi kasus untuk menggali peristiwa dan konteks secara menyeluruh, serta analisis dokumen terkait penggunaan aplikasi OpenSID di desa tersebut. Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan secara bertahap mengikuti metode Miles dan Huberman (1992) yang meliputi reduksi data, yaitu menyaring dan memilih data yang relevan sehingga fokus pada informasi penting; penyajian data, dengan mengorganisasi dan menyusun data dalam bentuk narasi dan tabel agar mudah dipahami; serta penarikan kesimpulan, yakni menginterpretasikan data untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai penerapan OpenSID.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. *Support (Dukungan)***

Dukungan dari berbagai pihak dalam implementasi e-Government di Desa Tondowolio menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan dari penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di tingkat lokal. Khususnya dalam hal ini yaitu penerapan OpenSID di Desa Tondowolio sangat bergantung terhadap dukungan anggaran, infrastruktur, kebijakan, serta sosialisasi kepada masyarakat guna mencapai pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) (dalam Sabaruddin & Said, 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah hasil dari birokrasi publik yang umumnya diterima oleh masyarakat. Sehingga pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dukungan pemerintah dalam hal ini dukungan anggaran, regulasi ataupun infrastruktur merupakan faktor yang sangat penting dalam tahap penerapan e-Government di tingkat lokal. Menurut Inpres nomor 3 tahun 2003 persiapan dilaksanakan e-Government yaitu diawali dengan penyiapan situs informasi, penyiapan SDM, penyiapan sarana dan prasarana, dan melakukan sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik. Pemerintah Desa Tondowolio telah mengalokasikan anggaran untuk mendukung operasional OpenSID. Hal ini menunjukkan komitmen desa dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan konsep ketersediaan sumber daya yang memadai untuk

mendukung penerapan e-government seperti yang dikemukakan oleh Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa untuk membangun konsep e-Government, pemerintah perlu mengalokasikan sejumlah sumber daya seperti sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain. Dalam hal ini, Desa Tondowolio telah menyiapkan sarana yang cukup mendukung, seperti delapan unit komputer, dua unit laptop, empat unit printer, serta satu unit komputer Anjungan Layanan Mandiri yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri.

Selain dukungan anggaran dan infrastruktur, dukungan kebijakan dari pemerintah dan sosialisasi ke masyarakat merupakan bentuk dukungan yang juga penting dalam pengimplementasian e-Government. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Indrajit (2016) bahwa dalam memberikan dukungannya, pemerintah perlu membangun berbagai infrastruktur dan superstruktur yang mendukung pengembangan e-Government. Hal ini termasuk adanya peraturan pemerintah yang jelas yang memberikan wewenang kepada lembaga tertentu sebagai penanggung jawab utama, dan aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya. Dukungan kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah tingkat pusat terkait pelaksanaan e-Government yaitu berupa Instruksi Presiden RI nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government, Peraturan presiden RI nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, undang-undang nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Dan di tingkat kabupaten, pemerintah kabupaten Kolaka telah mengeluarkan kebijakan berupa peraturan bupati Kolaka nomor 56 tahun 2020. Namun, penelitian ini menemukan bahwa belum ada kebijakan formal yang secara khusus mengatur implementasi OpenSID di Desa Tondowolio. Ketiadaan kebijakan ini menyebabkan implementasi OpenSID belum memiliki pedoman yang jelas dan masih bergantung pada inisiatif masing-masing perangkat desa.

Kegiatan sosialisasi juga sangat penting dalam penerapan e-Government. Indrajit (2016) berpendapat bahwa pemerintah harus memberikan dukungan berupa kegiatan sosialisasi mengenai konsep e-Government secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh di kalangan para birokrat dan masyarakat secara keseluruhan dengan berbagai cara yang menarik simpatik masyarakat. Di Desa Tondowolio, pemerintah telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara menyampaikan informasi mengenai aplikasi ini dalam rapat desa dan secara langsung melalui kepala dusun kepada masyarakat. Namun, bentuk sosialisasi ini belum dapat dikatakan berhasil karena kegiatan sosialisasi yang dilakukan tidak merata dan belum mendapat perhatian masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak tertarik terhadap aplikasi OpenSID. Hal ini menyebabkan masih jarang warga yang menggunakan aplikasi OpenSID dan tidak tau terkait manfaat yang dapat diberikan dari penggunaan aplikasi ini. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa dukungan dalam penerapan OpenSID di Desa Tondowolio telah tersedia dalam bentuk anggaran dan infrastruktur, tetapi masih perlu diperkuat dalam hal regulasi dan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

## 2. *Capacity (Kapasitas)*

Kapasitas yang memadai juga merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh penting terhadap pelaksanaan e-Government. Kapasitas yang dimiliki pemerintah harus memadai agar pelaksanaan pelayanan publik terlaksana dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Kasmir, 2006 (dalam Rahmadana et al., 2020) unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik yaitu: tersedianya karyawan yang baik, sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Penyiapan sumber daya dan infrastruktur penting dilakukan dalam menerapkan e-Government karena mengacu pada Inpres nomor 3 tahun 2003 yang menyatakan bahwa persiapan pelaksanaan e-Government yaitu diawali dengan penyiapan situs informasi, penyiapan SDM, penyiapan sarana dan prasarana, dan melakukan sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik. Kapasitas yang dimaksud dalam penerapan e-Government yaitu mencakup kesiapan sumber daya, infrastruktur teknologi serta sumber daya manusia dalam mendukung implementasi sistem digital. Tanpa adanya kapasitas yang memadai, penerapan e-Government tidak akan bisa terlaksana. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Indrajit (2016) bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya finansial, penting untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government.

Dalam penerapan OpenSID di Desa Tondowolio, ada beberapa perangkat desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi ini. Mereka memiliki peran masing-masing, diantaranya yaitu untuk memastikan data kependudukan terkelola dengan baik, menyusun perencanaan desa secara digital, serta memberikan pelayanan administrasi berbasis sistem. Namun, penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar perangkat desa belum mendapatkan pelatihan formal dalam mengoperasikan OpenSID. Hingga saat ini, mereka masih belajar secara otodidak tanpa adanya bimbingan teknis yang terstruktur. Akibatnya, pemanfaatan aplikasi ini belum dapat dioptimalkan secara maksimal karena keterbatasan pemahaman teknis.

**Tabel 1.** Tingkat Pendidikan Masyarakat

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak/Belum Sekolah	213	18%
2	Belum Tamat SD/Sederajat	150	13%
3	Tamat SD/Sederajat	311	27%
4	SLTP/ sederajat	176	15%
5	SLTA/ sederajat	247	21%

6	Diploma I / II	1	0%
7	Akademi/ diploma III/ S. Muda	6	1%
8	Diploma IV/ strata I	55	5%
9	Strata II	1	0%
Jumlah		1160	100%

Sumber : <https://tondowolio.berdesa.id/artikel/kategori/berita-desa>

Selain kapasitas SDM aparat desa, tingkat pendidikan masyarakat juga menjadi tantangan dalam penerapan OpenSID. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Indrajit (2016) bahwa kapasitas yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah yaitu ketersediaan sumber daya manusia dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memastikan penerapan e-Government sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Namun berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar masyarakat Desa Tondowolio hanya lulusan SD/ sederajat, sehingga memiliki keterbatasan dalam memahami teknologi digital. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kapasitas perangkat desa dan masyarakat dalam menggunakan OpenSID masih perlu ditingkatkan. Perangkat desa membutuhkan pelatihan formal agar dapat mengelola aplikasi dengan lebih baik, sementara masyarakat perlu diberikan edukasi mengenai cara penggunaan OpenSID agar dapat mengakses layanan desa secara lebih mandiri.

### 3. *Value (Nilai/Manfaat)*

Nilai kebermanfaat merupakan hal yang sangat penting dalam penerapan e-Government. Menurut Indrajit (2016) masyarakat dan pihak yang berkepentingan (demand side) lah yang menentukan sejauh mana manfaat yang diperoleh dari e-Government, bukan pemerintah itu sendiri. Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang yakin akan mendapat manfaat dari penerapan konsep tersebut. Untuk itulah pemerintah harus sangat berhati-hati ketika memutuskan kategori aplikasi e-Government mana yang harus mendapat prioritas pengembangan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar menawarkan *value* (manfaat) yang akan dirasakan oleh masyarakat. Aspek *value* yang dimaksud yaitu mengacu pada manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem digital, baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat. E-Government merupakan suatu inovasi pemerintah untuk memperbaiki proses pelayanan publik. Menurut Menurut Barata (2003) (dalam Rahmadana et al., 2020) terdapat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OpenSID telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi desa. Sebelum adanya OpenSID, pengurusan surat keterangan di kantor desa memakan waktu lama karena harus dilakukan secara manual. Namun, setelah

diterapkannya OpenSID, masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat karena data kependudukan telah tersimpan dalam sistem. Dengan adanya OpenSID, masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama karena petugas desa hanya perlu memasukkan data dan mencetak dokumen yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa OpenSID telah berhasil meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam pelayanan administrasi desa. Selain manfaat dalam layanan administrasi, OpenSID juga berkontribusi terhadap pengembangan ekonomi desa melalui fitur Lapak OpenSID. Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk mempromosikan produk UMKM mereka melalui website desa, sehingga jangkauan pemasaran menjadi lebih luas. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan e-government tidak hanya berdampak pada layanan publik, tetapi juga dapat berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui digitalisasi ekonomi. Namun, manfaat yang diperoleh dari OpenSID belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat, karena masih ada warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini akibat kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa. Oleh karena itu, upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan OpenSID perlu dilakukan agar manfaat dari sistem ini dapat dirasakan secara lebih merata.

### **Kesimpulan**

Penerapan e-Government merupakan inovasi penting dalam pelayanan publik yang telah banyak diterapkan di tingkat pusat, namun masih terbatas pelaksanaannya di tingkat lokal sehingga menimbulkan berbagai tantangan. OpenSID sebagai salah satu bentuk penerapan e-Government di tingkat desa telah menunjukkan komitmen pemerintah Desa Tondowolio dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik melalui aspek regulasi dan alokasi anggaran. Meskipun pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan sejumlah regulasi pendukung, termasuk Peraturan Bupati Kolaka Nomor 29 Tahun 2022, belum terdapat regulasi resmi dari pemerintah desa yang mengatur penggunaan OpenSID secara khusus. Dukungan anggaran untuk pengadaan dan operasional OpenSID telah disediakan, namun sosialisasi masih dilakukan secara informal tanpa pelatihan khusus sehingga partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi ini masih rendah. Kapasitas sumber daya berupa infrastruktur teknologi dan kemampuan dasar aparat desa dalam mengoperasikan aplikasi sudah tersedia, namun pelatihan teknis yang memadai belum diberikan sehingga pemanfaatan fitur OpenSID belum optimal. Selain itu, rendahnya tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat menjadi penghambat dalam penggunaan layanan berbasis teknologi tersebut. Meskipun terdapat hambatan dalam regulasi, kapasitas SDM, dan sosialisasi, OpenSID memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi administrasi desa. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan kebijakan resmi di tingkat desa, peningkatan sosialisasi yang sistematis dan efektif, serta pelatihan teknis bagi aparat desa guna meningkatkan kapasitas SDM. Dengan upaya tersebut, penerapan OpenSID dapat berjalan lebih optimal dan mampu mendukung transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa secara menyeluruh.

## Referensi

- Abdiansah, Utami, A. S., Yusliani, N., Miraswan, K. J., & Oklilas, A. F. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Menggunakan OpenSID di Desa Tanjung Dayang Selatan, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1472-1479. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i6.5621>
- Adnan, I. Z., Adnan, Z., Fadhlurrohman, M. I., & Fauzan, H. S. (2024). Implementation of e-Government through System Village Information (SID) (Case Study of Talaga Jaya Village, Garut Regency). *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, 2(2), 106-121. <https://doi.org/10.61194/ijcs.v2i2.296>
- Aptika, A. (2022). *Signifikan, Hasil Survei E-Government Indonesia Naik 11 Peringkat*. Kominfo.Go.Id.
- Budiman, V. (2021). *Panduan Fasilitasi Replikasi dan Pelembagaan Pengembangan Sistem Informasi Desa (SID)*. 1-34.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Djabbari, M. H., B., I., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158-170. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*. Andi Yogyakarta.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Mardiana, M., & Alauddin, M. R. S. (2022). Implementation of E-Government in Regions Study on Bombana Public Service Mall. *Jurnal Office*, 8(2), 349. <https://doi.org/10.26858/jo.v8i2.43636>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Nasrulloh, M. F., Wahono, P., Amanah, F. N., Mufarrohah, C., & Satiti, W. S. (2022). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Open SID pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 142-146. [https://doi.org/10.32764/abdimas\\_if.v2i3.2166](https://doi.org/10.32764/abdimas_if.v2i3.2166)
- OpenSID. (2022). *OpenSID*. OpenSID.
- Pamungkas, C., Agustina, N. R., Fikri, M. N., & Kurniawan, A. (2024). Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Web Menggunakan OpenSID di Desa Ngraket Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo. *JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika Dan Bisnis Digital*, 3(1), 9-17. <https://doi.org/10.55123/jumintal.v3i1.3183>

- 
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Sabaruddin, A., & Said, A. L. (2020). *Colaborative Governance: Pendekatan Pelayanan Publik*. CV. Pena Persada.
- Yusuf, R., Hadjaratie, L., Ramdhan, M., Kaluku, A., Lahinta, A., Muhamad, A., Soreang, N., Harun, A. M., & Djeden, F. (2023). Penerapan Sistem Informasi Desa menggunakan OpenSID Pada Desa Permata. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 7-13.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37905/devotion.v2i1.18510>
-