

Dampak Keberadaan *Website* Desa sebagai Layanan Publik dan Informasi Desa Ginolat Kecamatan Sianjur Mula-Mula Kabupaten Samosir

Welika Siboro^{1*}, Dahmiri², Ovie Yanti²

¹⁻³Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Jambi, Indonesia

Alamat: Kampus Universitas Jambi, Mendalo, Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis: welikasiboro@gmail.com *

Abstract. *This study aims to analyze the impact of the existence of a village website as a medium for public services and information in Ginolat Village, Sianjur Mula-Mula Subdistrict, Samosir Regency. The research employed a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observations, and documentation. Informants were selected using purposive sampling and consisted of the village head, village officials, members of the Village Consultative Body (BPD), and community members. The results show that the Ginolat Village government does not yet have a digital information system such as a website and still relies on manual methods for delivering public services and information. As a result, residents must visit the village office in person to obtain services and access information. Therefore, this study recommends that the village government allocate funding for the development of a village website, which is expected to be a strategic solution to improve service quality, transparency, accountability, and community participation, and to support the realization of good village governance.*

Keywords: *E-government, Local government services, Public information, Village website.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak keberadaan *website* desa sebagai layanan publik dan informasi. Di Desa Ginolat, Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari kepala desa, perangkat desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta warga masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Ginolat belum memiliki sistem informasi digital seperti *website* dan masih mengandalkan metode manual dalam pelayanan publik dan informasi yang mengharuskan masyarakat mengunjungi kantor desa secara langsung untuk mendapatkan layanan publik dan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pemerintah desa untuk mengalokasikan anggaran untuk perancangan *website* desa yang diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintah desa yang baik.

Kata kunci: *E-government, Website desa, Informasi publik, Layanan desa.*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, hingga saat ini, berbagai kendala seperti birokrasi yang rumit, waktu pelayanan yang lama, minimnya transparansi, dan rendahnya partisipasi masyarakat masih menjadi tantangan, khususnya di wilayah pedesaan (Mahayoni & Wirantari, 2021). Desa Ginolat di Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir, merupakan contoh nyata di mana pelayanan publik masih bersifat manual dan belum memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. Masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh layanan atau informasi, yang tentunya menyulitkan dan menghambat efektivitas pelayanan.

Menjawab tantangan tersebut, pemerintah Indonesia telah menerbitkan kebijakan strategis melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*. Regulasi ini mewajibkan seluruh tingkatan pemerintahan, termasuk desa, untuk menerapkan sistem digital dalam layanan publik dan manajemen pemerintahan. Selain itu, pada undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, menegaskan pentingnya pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) sebagai sarana transparansi dan partisipasi masyarakat (Indonesia, 2014). Salah satu implementasi nyatanya adalah pengembangan *website* desa. *Website* adalah kumpulan halaman yang terdiri dari informasi-informasi dalam bentuk digital, seperti teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang didistribusikan melalui jalur internet (Nury Khirdany et al., 2024). Dalam konteks pemerintahan desa, *Website* tidak hanya menjadi wadah penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Studi sebelumnya mengindikasikan bahwa kehadiran *website* desa mampu meningkatkan efektivitas layanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa (Putri et al., 2020). Penelitian lain oleh Sunaryo & Rosidi (2020) menunjukkan bahwa penggunaan media *website* di Desa Rejoso berhasil mengubah sistem pelayanan menjadi digital dan lebih efisien. Demikian juga studi oleh Rochman & Choiriyah (2024). menegaskan bahwa tata kelola digital menjadi kunci pengembangan desa pintar di Indonesia. Namun demikian, kondisi berbeda justru ditemukan di Desa Ginolat. Hasil observasi awal menunjukkan Desa Ginolat, belum terdapat sistem informasi digital yang digunakan secara optimal. Bahkan, dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) tahun 2021 hingga 2024, tidak terdapat alokasi khusus untuk pengembangan *website* desa. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara kebijakan nasional dan pelaksanaannya di tingkat desa. Selain itu, keterbatasan pemahaman perangkat desa terhadap teknologi informasi juga menjadi hambatan tersendiri. Kondisi ini penting untuk dikaji agar desa dapat bertransformasi menuju tata kelola yang lebih adaptif dan digital.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus analisis dampak keberadaan *website* desa terhadap kualitas layanan publik di Desa Ginolat. Meski banyak desa telah menerapkan sistem digital, Desa Ginolat masih mempertahankan pendekatan konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menyoroti urgensi digitalisasi desa sebagai bagian dari transformasi pemerintahan yang modern dan responsif. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak pengembangan *website* desa terhadap kualitas pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi sistem informasi desa yang relevan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat lokal.

2. KAJIAN TEORITIS

Website desa merupakan *platform* digital resmi yang digunakan oleh pemerintah desa untuk menyampaikan informasi, memberikan pelayanan administrasi, serta menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam era keterbukaan informasi, *website* desa menjadi instrumen strategis dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif. Tujuan dari pengembangan *website* desa adalah untuk memperkenalkan dan mempromosikan berbagai aspek potensi dan kegiatan pemerintahan desa kepada publik (Kurniawan & Mustafidah, 2016). Adapun sistem informasi desa mencakup data desa, data pembangunan desa, kawasan pedesaan, dan informasi lain yang berkaitan dengan pembangunan desa dan kawasan pedesaan, sehingga semua pemangku kepentingan dapat mengaksesnya (Ardiansyah et al., 2022).

Untuk mendukung optimalisasi *website* desa, konsep *e-government* menjadi kerangka kerja yang penting dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Kemajuan teknologi informasi juga membawa perubahan besar terhadap model pelayanan publik. Konsep *e-government* muncul sebagai bentuk inovasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi manajemen serta kualitas layanan publik. Widiani (2020) menjelaskan bahwa *e-government* memungkinkan terjadinya pemangkasan birokrasi serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan. Selanjutnya, prinsip-prinsip dasar *e-government* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi harus diintegrasikan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa (Mais & Palindri, 2020). Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik di tingkat desa dapat diselenggarakan secara lebih terbuka, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik sendiri merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil dan merata. Dalam era digital, pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk cepat dan efisien, tetapi juga dapat diakses secara luas oleh seluruh lapisan masyarakat. Gultom et al. (2024) menyatakan bahwa keberadaan media digital seperti *website* desa sangat membantu dalam mempercepat proses pelayanan, terutama di daerah dengan kendala geografis. Di sisi lain, ketiadaan *website* dapat menyebabkan rendahnya akses informasi, lambatnya proses pelayanan, serta terbatasnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Oleh karena itu, *website* desa merupakan bagian penting dari strategi peningkatan kualitas layanan publik, khususnya di tingkat lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, *website* desa tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah desa terhadap tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Keberadaan *website* memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara fleksibel tanpa perlu melakukan interaksi fisik langsung, sehingga mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan inklusif. Sari & Diana (2024) menegaskan bahwa kemajuan teknologi informasi tidak hanya memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat maupun pemerintah desa, tetapi juga mampu mengatasi batasan wilayah geografis serta mengurangi kesenjangan informasi antara masyarakat pedesaan dan perkotaan. Dengan demikian, *website* desa dapat dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik serta sejauh mana prinsip *e-government* telah diterapkan secara efektif di tingkat desa.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini diselenggarakan di Desa Ginolat, Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena Desa Ginolat merupakan wilayah pemerintahan yang memberikan pelayanan publik dan penyebaran informasi secara konvensional, yaitu melalui papan pengumuman, spanduk/baliho, dan lemari fisik. Kondisi ini menjadikan Desa Ginolat relevan sebagai lokasi penelitian untuk menelaah keterkaitan antara digitalisasi informasi dan kualitas layanan publik di tingkat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi alami dan data kualitatif yang diperoleh langsung dari lapangan (Sugiyono, 2013)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dan penyebaran informasi di Desa Ginolat, seperti kepala desa, perangkat desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta warga masyarakat. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Lenaini, 2021).

Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap dokumen seperti APBDes dan laporan kegiatan desa. Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles & Huberman (1994) yang mencakup tiga tahapan: (1) pengumpulan data, yaitu proses menghimpun informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai dasar awal analisis; (2) reduksi data, yaitu menyederhanakan data sesuai fokus penelitian; (3) penyajian data dalam bentuk narasi dan tematik; dan (4) penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan kecenderungan temuan lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Ginolat yang terletak di Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir, hingga saat ini belum memiliki infrastruktur digital dalam tata kelola pemerintahan desanya. Pelayanan publik dan penyampaian informasi masih dilakukan secara manual. Kantor desa menjadi pusat aktivitas layanan, namun kegiatan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan dan penyebaran informasi desa, mengandalkan kehadiran fisik warga dan perangkat desa, serta papan pengumuman dan komunikasi lisan. Untuk mendapatkan gambaran konkret di lapangan, dilakukan wawancara mendalam terhadap beberapa informan dari kalangan perangkat desa dan masyarakat sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Wawancara

No	Informan	Aspek yang Diamati	Temuan Utama
1.	Kepala Desa	Sistem Pelayanan	Pelayanan masih manual, belum ada sistem digital
2.	Sekretaris Desa	SDM dan Teknologi	Belum ada pelatihan dan perencanaan pengembangan <i>website</i>
3.	Bendahara Desa	Anggaran <i>Website</i>	Tidak ada alokasi dana dalam APBDes 2021–2024 untuk pengembangan <i>website</i>
4.	BPD	Media Informasi Desa	Informasi hanya melalui papan pengumuman dan kepala dusun
5.	Kelompok Tani	Partisipasi Masyarakat	Rendah, karena informasi tidak menjangkau semua warga
6.	PKK	Akses Informasi	Tidak tahu kegiatan desa karena tinggal jauh dan tidak ada informasi masuk
7.	Warga (Petani)	Layanan Publik Harian	Harus datang langsung ke kantor, kadang menunggu jika petugas tidak hadir
8.	Warga (Pemuda)	Kesadaran Teknologi	Tahu pentingnya <i>website</i> , tapi belum ada sosialisasi atau langkah nyata
9.	Tokoh Masyarakat	Harapan terhadap Pemerintah	Mendorong pemanfaatan teknologi untuk mempermudah akses informasi

Berdasarkan data dalam tabel 1, menunjukkan bahwa belum adanya *website* desa berimplikasi langsung terhadap efisiensi layanan, keadilan akses informasi, dan rendahnya partisipasi warga. Kepala desa menyatakan bahwa pelayanan sepenuhnya masih bergantung pada kehadiran fisik, sedangkan sekretaris desa mengakui belum adanya rencana atau pelatihan untuk digitalisasi. Bahkan menurut bendahara desa, tidak ada penganggaran dalam APBDes untuk pengembangan *website* sejak 2021 hingga 2024. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum menjadi perhatian strategis desa.

Selain itu, penyampaian informasi desa masih terbatas melalui papan pengumuman dan komunikasi lisan yang dilakukan oleh kepala dusun, sehingga tidak menjangkau seluruh warga, terutama yang tinggal jauh dari pusat desa. Dampaknya, partisipasi masyarakat menjadi pasif karena sebagian besar tidak mengetahui agenda dan kegiatan desa. Ketua BPD menyampaikan bahwa keterbatasan saluran informasi menyebabkan warga cenderung tidak terlibat aktif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Sibarani (2021) yang menyatakan bahwa

keterbatasan media informasi di desa dapat menurunkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan yang nyata antara kebutuhan pelayanan publik yang cepat dan inklusif dengan sistem informasi desa yang masih konvensional. Sedangkan, teori *e-government* menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan partisipatif (Trisantosa et al., 2022). Tanpa adanya *website* desa, pelayanan bersifat reaktif, pengarsipan manual berisiko hilang, dan komunikasi antara pemerintah desa dengan masyarakat menjadi terbatas. Ini semakin menegaskan perlunya digitalisasi pemerintahan desa, sebagaimana tercermin dalam perbandingan prinsip ideal *e-government* dengan realitas yang terjadi di Desa Ginolat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Perbandingan Prinsip *E-Government* dan Kondisi Desa Ginolat

Prinsip E-Government	Harapan Ideal (Teori)	Kondisi Nyata di Ginolat	Dampak
Transparansi	Informasi daring, real-time, dapat diakses publik	Hanya spanduk, papan pengumuman, lisan	Informasi tidak merata dan tidak terdokumentasi
Akuntabilitas	Arsip digital yang bisa ditelusuri dan dipantau publik	Arsip manual disimpan dalam lemari	Potensi kehilangan data dan kesulitan akses ulang
Partisipasi Publik	Forum daring, aspirasi tersampaikan langsung ke pemdes	Disampaikan lisan ke BPD/kadus, hanya ditanggapi saat rapat	Lambat, tidak terdokumentasi, dan kurang akuntabel
Efisiensi dan Efektivitas	Layanan berbasis <i>website</i> yang hemat waktu dan tenaga	Warga harus datang langsung ke kantor desa	Membutuhkan waktu dan tenaga, tidak efisien

Berdasarkan data dalam Tabel 2, menunjukkan bahwa keberadaan *website* desa bukan sekadar simbol kemajuan teknologi, melainkan menjadi kebutuhan strategis dalam mewujudkan tata kelola desa yang modern dan partisipatif. *Website* dapat menyederhanakan proses layanan administrasi, memperluas jangkauan informasi, membuka ruang aspirasi publik, dan meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa. Sesuai dengan temuan Sjamsuddin (2017) digitalisasi desa terbukti mampu mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diajukan adalah pentingnya integrasi teknologi informasi ke dalam sistem pemerintahan Desa Ginolat. Ini dapat dimulai dari alokasi anggaran dalam APBDes, penyediaan pelatihan TIK bagi perangkat desa, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar siap memanfaatkan layanan daring. Langkah ini sejalan dengan mandat Undang-Undang Desa No. 6 Tahun 2014 dan semangat Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Ginolat, dapat disimpulkan bahwa belum tersedianya infrastruktur digital, khususnya *website* desa, berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Seluruh aktivitas pelayanan masih bergantung pada sistem manual. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kondisi nyata dan prinsip ideal *e-government* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi publik. Dengan demikian, pengembangan *website* desa menjadi kebutuhan strategis untuk mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih terbuka dan partisipatif. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah yang sempit, sehingga disarankan penelitian selanjutnya dilakukan di beberapa desa lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kesiapan digital desa.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansyah, O. (2022). *Optimalisasi penggunaan sistem informasi desa dalam pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah Desa Cimanggu Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran* (Skripsi). Universitas Galuh.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Kurniawan, A., & Mustafidah, H. (2016). Analisis dampak pemanfaatan website desa dalam perkembangan ekonomi warga Kecamatan Kalibagor. *JUITA: Jurnal Informatika*, 4(1), 48–57.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. (2021). Pengembangan website desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13–19. <https://doi.org/10.22225/jcpa.1.1.3311.13-19>
- Mais, R. G., & Palindri, L. (2020). Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam mengelola keuangan desa. *Jurnal Akuntansi dan Governance*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.24853/jago.1.1.57-66>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Nury Khirdany, E., Anas, Z., & Al-Muafa, T. (2024). Efektivitas penggunaan website di desa sebagai layanan informasi untuk masyarakat. *Journal of Economics and Business*, 1(1), 1–11.
- Putri, D., Gata, W., & Warjiyanto. (2020). Rancang bangun website Desa Demangharjo. *Jurnal Ilmiah Elektronika dan Komputer*, 13(2), 49–62.
<http://journal.stekom.ac.id/index.php/elkom/article/view/49>
- Rochman, D. A., & Choiriyah, I. U. (2024). Dampak tata kelola lokal terhadap pengembangan desa pintar di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1), 17–27.
<https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.321>
- Sari, J. A., & Diana, B. A. (2024). Dampak transformasi digitalisasi terhadap perubahan perilaku masyarakat pedesaan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 88–96.
<https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3896>
- Sibarani, G. (2021). Peran website desa dalam peningkatan partisipasi masyarakat Desa Nglanggeran dan Desa Girijati Kabupaten Gunungkidul. *TATALOKA*, 23(3), 418–429.
<https://doi.org/10.14710/tataloka.23.3.418-429>
- Sjamsuddin, I. (2017). *Etika birokrasi dan akuntabilitas pemerintahan: Manajemen birokrasi dan akuntabilitas sektor publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, A., & Rosidi, I. (2020). Efektivitas media website dalam peningkatan pelayanan publik (Studi website pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk). *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 1(2), 189–196.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Yogyakarta: Deepublish. <https://www.deepublish.co.id>
- Widiana, M. E. (2020). *Pengantar manajemen*. Purwokerto: CV. Pena Persada.