



## **Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan E-Government di Desa Sipodeceng**

**Ashar<sup>1</sup>, Irwan<sup>2\*</sup>, Herman Dema<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>asharashar2288@gmail.com, <sup>2</sup>irwanirwan41083@gmail.com, <sup>3</sup>hermandema1010@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan e-government di Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. E-government merupakan upaya digitalisasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam mendukung layanan pemerintahan, serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sekretaris desa, staf pengelola web desa, dan masyarakat pengguna layanan digital desa. Data dianalisis menggunakan software NVivo 12 untuk mengidentifikasi tema-tema dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, melalui aplikasi SIBERAS, telah memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan administratif, terutama dalam hal kecepatan, efisiensi, dan pencatatan data. Namun demikian, terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta preferensi sebagian warga terhadap pelayanan manual. Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan teknologi meliputi faktor sosial, afeksi, kompleksitas sistem, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan literasi digital dan optimalisasi infrastruktur teknologi sebagai langkah strategis dalam mendukung keberlanjutan e-government di desa.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, E-Government, Desa Sipodeceng, Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*This study discusses the utilization of information technology in supporting the implementation of e-government in Sipodeceng Village, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency. E-government is a public service digitalization initiative aimed at improving efficiency, transparency, and accountability in government administration. The objective of this research is to explore how information technology is applied to support government services and to analyze the factors that influence its utilization. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants in this study include the village secretary, the web management staff, and members of the community who use digital village services. The data were analyzed using NVivo 12 software to identify dominant themes. The findings show that information technology, through the SIBERAS application, has had a positive impact on administrative service processes, particularly in terms of speed, efficiency, and data recording. However, several obstacles remain, such as low digital literacy among residents, limited internet infrastructure, and some community members' preference for traditional, face-to-face services. The factors influencing technology utilization include social factors, affective responses, system complexity, task suitability, long-term consequences, and the availability of supporting facilities. This study recommends enhancing digital literacy training and optimizing technological infrastructure as strategic steps to support the sustainability of e-government at the village level.*

**Keywords:** Information Technology, E-Government, Sipodeceng Village, Public Services.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mentransformasi berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam pemerintahan (Mukhsin, 2020). Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan partisipatif (Nugraha et al., 2022). Salah satu bentuk adaptasi ini adalah melalui implementasi e-government—yakni penerapan sistem informasi digital untuk menunjang berbagai kegiatan pemerintahan secara elektronik. Tujuan dari teknologi informasi adalah untuk memecahkan masalah, untuk membuka kreatifitas, dan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Fricticarani et al., 2023). Djafar T, (2021) juga menegaskan bahwa teknologi informasi merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima agar lebih cepat, lebih luas penyebarannya, dan lebih tahan lama.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mentransformasi berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam pemerintahan. Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan partisipatif. Salah satu bentuk adaptasi ini adalah melalui implementasi e-government—yakni penerapan sistem informasi digital untuk menunjang berbagai kegiatan pemerintahan secara elektronik. Tujuannya adalah menciptakan pemerintahan yang efisien, transparan, akuntabel, serta mampu menjangkau masyarakat dengan lebih efektif (Mariano et al., 2023).

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung transformasi digital melalui kebijakan nasional, seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan seluruh instansi pemerintahan, termasuk desa, untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan public (Otonomi et al., 2025). Dalam konteks ini, desa sebagai unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memegang peran strategis. Namun, proses digitalisasi di tingkat desa sering kali terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang minim, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, merupakan salah satu desa yang telah mulai menerapkan teknologi informasi melalui penggunaan aplikasi SIBERAS (Sistem Informasi Bumdes dan Manajemen Desa). Aplikasi ini dikembangkan sebagai respons terhadap kebutuhan akan sistem digital yang mampu mempermudah proses administrasi dan pelayanan publik di tingkat desa. Secara teori, keberadaan aplikasi ini seharusnya dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat pengambilan keputusan, serta menyederhanakan proses pencatatan dan penyimpanan data desa. Namun kenyataannya, implementasi aplikasi ini masih jauh dari optimal.

Lebih lanjut, jika dilihat dari perspektif pembangunan berkelanjutan, penerapan teknologi informasi di tingkat desa sejatinya menjadi bagian integral dari upaya modernisasi birokrasi desa. Digitalisasi tata kelola desa tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan administratif, tetapi juga membuka peluang untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program pembangunan desa. Dengan e-government, setiap tahapan pengambilan keputusan dan pelaksanaan program dapat dilacak secara real-time, sehingga potensi penyalahgunaan kewenangan dapat diminimalisir.

Namun, dalam konteks Desa Sipodeceng, kesenjangan digital yang ada menjadi tantangan serius yang menghambat akselerasi implementasi sistem e-government. Meskipun sarana teknologi seperti komputer dan jaringan internet telah tersedia melalui dukungan pihak kampus, pemanfaatannya belum optimal. Minimnya pelatihan secara berkala dan tidak adanya pendampingan teknis menyebabkan perangkat yang ada menjadi kurang dimanfaatkan. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Lenak et al., 2021). Hal ini berdampak langsung pada rendahnya kualitas layanan administrasi yang diterima masyarakat, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap efektivitas teknologi yang digunakan. Menurut thompson dalam (Alhadi, 2021) Penggunaan teknologi dipengaruhi oleh enam aspek: afek, faktor sosial, kesesuaian tugas, kompleksitas, efek jangka panjang, dan kondisi yang mendukung.

Kondisi ini diperparah oleh budaya kerja birokrasi desa yang masih kuat dipengaruhi oleh pendekatan tradisional. Ketergantungan pada catatan manual, dokumen fisik, dan komunikasi tatap muka menjadi hambatan dalam adaptasi terhadap sistem digital (Abdussamad, 2021). Tanpa adanya perubahan budaya organisasi, inovasi teknologi sering kali dianggap sebagai beban tambahan daripada sebagai alat bantu. Oleh karena itu, strategi implementasi e-government harus mencakup dimensi perubahan budaya kerja, yang dilakukan secara bertahap dan partisipatif.

Model transformasi digital yang diusulkan dalam kajian ini juga mempertimbangkan pentingnya pemberdayaan masyarakat melalui penguatan literasi digital. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat dan aplikasi, tetapi juga pemahaman kritis terhadap manfaat, risiko, dan etika penggunaan teknologi informasi. Pelatihan literasi digital diharapkan tidak hanya menyasar aparatur desa, tetapi juga tokoh masyarakat, pelaku UMKM, pemuda, dan kelompok perempuan yang menjadi aktor penting dalam pembangunan desa.

Dalam hal ini, keterlibatan perguruan tinggi dan lembaga masyarakat menjadi sangat krusial. Kolaborasi antara akademisi, pemerintah desa, dan komunitas lokal dapat menciptakan ekosistem inovasi desa berbasis digital yang inklusif dan berkelanjutan. Melalui pendekatan kolaboratif ini, pengembangan teknologi informasi di desa tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berorientasi pada pemberdayaan dan pembangunan sosial.

Secara keseluruhan, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik tentang implementasi e-government di tingkat desa. Kontribusi teoretis terletak pada integrasi antara pendekatan teknologi dan pendekatan sosial dalam membangun sistem pemerintahan digital. Sementara itu, kontribusi praktisnya adalah pada model implementasi yang berbasis pada realitas lokal dan kebutuhan spesifik komunitas desa. Model ini dapat dijadikan acuan oleh desa-desa lain yang memiliki karakteristik serupa dengan Desa Sipodeceng.

Dengan memahami kompleksitas masalah dan merumuskan solusi yang adaptif, diharapkan hasil kajian ini dapat mempercepat terwujudnya pemerintahan desa yang profesional, terbuka, dan melayani. Digitalisasi bukan hanya tentang teknologi, tetapi tentang perubahan cara berpikir, cara bekerja, dan cara melayani. Dengan semangat ini, transformasi digital desa dapat menjadi kekuatan baru dalam mewujudkan pembangunan desa yang berdaya saing dan berkeadilan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana teknologi informasi dimanfaatkan dalam pelaksanaan e-government di Desa Sipodeceng. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna, proses, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau statistik. Metode ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan holistik, sesuai dengan kenyataan di lapangan. Penelitian kualitatif juga memberikan fleksibilitas dalam menangkap pengalaman dan persepsi informan, yang sangat penting dalam mengkaji penerapan sistem berbasis teknologi dalam pelayanan publik desa.

Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Desa ini dipilih karena telah menerapkan sistem layanan berbasis digital melalui aplikasi SIBERAS dan website desa, sehingga dinilai representatif untuk mengkaji penerapan e-government di tingkat pedesaan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2024 hingga Februari 2025.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam penerapan e-government. Informan penelitian terdiri atas sekretaris desa, staf pengelola website desa, serta masyarakat pengguna layanan digital. Secara total, terdapat dua informan dari kalangan perangkat desa dan lima informan dari masyarakat, yang dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam mengakses atau menggunakan layanan berbasis teknologi di desa. Peneliti juga mempertimbangkan variasi usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan untuk mendapatkan beragam perspektif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri atas observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif selama kurang lebih satu minggu, dengan fokus pada aktivitas pelayanan publik yang melibatkan penggunaan teknologi, interaksi antara perangkat desa dan masyarakat, serta sejauh mana sistem digital digunakan dalam kegiatan administratif sehari-hari. Wawancara dilakukan secara mendalam dan semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dirasakan oleh informan. Pertanyaan wawancara meliputi kemudahan penggunaan teknologi, dampaknya terhadap pelayanan publik, serta kesiapan masyarakat dalam mengakses sistem digital. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokument-dokumen pendukung seperti tangkapan layar website desa, arsip surat digital, laporan kegiatan, serta foto kegiatan pelayanan berbasis teknologi informasi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, metode, dan teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai jenis informan, triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi teori digunakan untuk memperkuat interpretasi temuan dengan berbagai kerangka konsep terkait adopsi teknologi dan pelayanan publik digital.

Analisis data dilakukan secara sistematis dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12. Pertama, data dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen pendukung diimpor ke dalam NVivo. Selanjutnya, peneliti melakukan proses coding dengan membuat node atau kategori berdasarkan tema yang sering muncul, seperti efektivitas pelayanan, kendala teknis, dan tingkat literasi digital. Setelah itu, kode-kode tersebut dikelompokkan menjadi tema-tema besar yang mewakili fenomena yang diteliti. NVivo juga digunakan untuk menghasilkan word cloud, grafik coding, dan visualisasi frekuensi tema guna memudahkan analisis pola dan hubungan antar konsep. Proses ini membantu peneliti menyusun narasi yang komprehensif tentang pemanfaatan teknologi informasi di desa. Akhirnya, hasil analisis dijadikan dasar untuk menjawab rumusan masalah dan menarik kesimpulan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama satu minggu di Kantor Desa Sipodeceng, di mana terlihat bahwa perangkat desa telah mulai mengadopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang digunakan adalah aplikasi Sistem Informasi Berbasis Elektronik Administrasi Sipil (SIBERAS), serta website resmi desa sebagai platform untuk menyampaikan informasi dan melayani kebutuhan administrasi warga. Dalam praktiknya, aplikasi ini digunakan untuk membantu proses pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar RT/RW, dan permohonan bantuan sosial. Namun, sebagian proses administrasi masih dikerjakan secara manual. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala, antara lain tidak stabilnya jaringan internet di beberapa wilayah desa dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan warga dengan pendidikan dasar.

Data dokumentasi menunjukkan bahwa dari 250 dokumen administrasi yang diproses dalam bulan Maret 2025, sekitar 42% di antaranya masih melalui jalur manual, sedangkan sisanya sudah memanfaatkan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa transisi menuju digitalisasi belum sepenuhnya merata. Menurut analisis dari BPS (Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan, 2024), desa-desa di Sulawesi Selatan memiliki tingkat penetrasi internet hanya sebesar 48%, dan hanya 22% masyarakat desa yang menyatakan pernah menggunakan layanan digital publik secara aktif. Lebih jauh, wawancara dengan operator desa mengungkapkan bahwa meskipun pelatihan dasar penggunaan sistem sudah dilakukan oleh dinas terkait pada akhir tahun 2023, namun belum semua perangkat desa merasa percaya diri menggunakan teknologi secara mandiri. Seorang staf administrasi menyebutkan, "Saya masih harus bertanya ke anak saya di rumah kalau ada kendala. Belum semua menu di aplikasi SIBERAS saya pahami betul" (Wawancara, 2025).

Dengan demikian, walaupun secara struktural pemerintah desa sudah mulai mengintegrasikan TI dalam pelayanan publik, pada tataran praktis masih diperlukan penguatan kapasitas pengguna dan infrastruktur yang mendukung. Ini menjadi tantangan yang harus dijawab agar sistem dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Wawancara dengan dua perangkat desa dan lima warga mengungkap bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan manfaat nyata, terutama dalam percepatan proses administrasi dan peningkatan akurasi pencatatan data. Sekretaris Desa menyatakan, "Website desa memudahkan penyampaian informasi dan pengelolaan data administrasi tanpa harus hadir fisik ke kantor" (Interview, 2025). Sementara itu, fitur unggah dokumen online memperpendek waktu pelayanan hingga 30% dibanding metode konvensional.

### **Pemanfaatan Infrastruktur dan Konektivitas**

Analisis menunjukkan bahwa infrastruktur jaringan menjadi faktor dominan dalam tingkat adopsi layanan digital. World Bank (World Bank, 2024) menegaskan bahwa perbaikan jaringan internet pedesaan dapat meningkatkan penggunaan e-government hingga 40%. Daerah dengan cakupan sinyal 4G yang baik cenderung lebih cepat mengadopsi layanan digital publik dibandingkan daerah tanpa akses jaringan memadai. Di Desa Sipodeceng, peningkatan tower seluler pada akhir 2023 berhasil menambah kecepatan akses rata-rata dari 3 Mbps menjadi 10 Mbps. Namun, distribusi akses masih belum merata. Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa bagian utara desa masih sering mengalami gangguan sinyal, terutama saat hujan deras atau pemadaman listrik.

Peningkatan koneksi juga berdampak pada efektivitas penggunaan platform digital desa. Sebagai contoh, sejak peningkatan jaringan dilakukan, penggunaan layanan administrasi melalui SIBERAS meningkat dari rata-rata 50 pengguna per bulan pada pertengahan 2023 menjadi 135 pengguna per bulan pada kuartal pertama 2025. Ini menunjukkan korelasi antara kualitas infrastruktur dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam e-government lokal.

Selain itu, studi oleh Nur Indah Sari (Sari, 2024) menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan internet berkontribusi signifikan terhadap persepsi kenyamanan dan kepercayaan warga terhadap sistem digital desa, yang dalam jangka panjang meningkatkan partisipasi dan akuntabilitas pemerintah desa. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur jaringan perlu dijadikan prioritas dalam agenda pembangunan desa berbasis digital.

### **Faktor Sosial dan Budaya**

Selain aspek teknis, faktor sosial seperti afeksi, tekanan kelompok, serta nilai dan norma budaya lokal memegang peranan penting dalam adopsi teknologi informasi. Syalom M.C. Lenak et al (Lenak et al., 2021) menunjukkan bahwa dukungan tokoh lokal dapat mempercepat adaptasi digital hingga 35% karena perubahan norma sosial terkait teknologi. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa keberadaan figur berpengaruh seperti Ketua RW, tokoh adat, dan pemimpin komunitas menjadi kunci dalam membentuk persepsi positif terhadap teknologi baru.

Di Desa Sipodeceng, keterlibatan Ketua RW sebagai fasilitator digital tidak hanya mendorong partisipasi aktif warga lansia dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga memperluas jaringan informasi melalui kelompok arisan, pengajian, dan pertemuan komunitas lainnya yang selama ini menjadi media sosial informal utama masyarakat desa. Interaksi dalam forum-forum tersebut menjadi sarana efektif untuk mengedukasi, mengurangi kekhawatiran, dan mengatasi resistensi warga terhadap teknologi baru, sehingga meningkatkan rasio adopsi dari 20% menjadi 45% dalam kurun waktu satu tahun.

Selain itu, pendekatan komunikasi yang dilakukan secara personal dan persuasif oleh tokoh masyarakat berhasil membangun kepercayaan dan rasa memiliki terhadap teknologi tersebut. Faktor ini sangat penting mengingat masih banyak warga yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi serta ketidakpastian mengenai manfaatnya. Proses ini sejalan dengan teori difusi inovasi dari Rogers yang menekankan pentingnya interpersonal dan komunikasi kelompok dalam penyebaran teknologi.

Lebih jauh, dinamika sosial dan budaya di desa juga berperan dalam membentuk sikap kolektif terhadap teknologi. Misalnya, norma gotong royong dan solidaritas sosial di masyarakat desa membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan berbagi pengalaman penggunaan aplikasi digital. Hal ini memperkuat kesinambungan adopsi teknologi secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, strategi pelibatan tokoh masyarakat harus terus dikembangkan dengan pendekatan yang sensitif terhadap konteks sosial dan budaya desa, guna memastikan transformasi digital berjalan inklusif, diterima oleh seluruh lapisan masyarakat, dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

### **Kompleksitas Sistem dan Kepercayaan Pengguna**

NVivo Coding menempatkan tema "kompleksitas sistem" dan "kepercayaan pengguna" sebagai hambatan utama. Menurut Siswati et al., (2023) menyarankan antarmuka e-government dirancang user-friendly dan sesuai konteks lokal. Oleh karena itu, pengembangan modul visual dan video tutorial berbasis bahasa daerah direkomendasikan untuk menurunkan kurva pembelajaran.

Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi informasi di Desa Sipodeceng menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, keberlanjutan implementasi e-government memerlukan perbaikan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan pendekatan partisipatif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Kolaborasi antara pemerintah desa, lembaga pendidikan, dan komunitas digital menjadi kunci dalam menciptakan sistem layanan yang inklusif dan berkelanjutan.

Meskipun demikian, penerapan teknologi informasi ini tidak berjalan tanpa tantangan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan teknologi di Desa Sipodeceng. Pertama, faktor sosial memainkan peran penting. Keterbatasan sosialisasi dan budaya digital menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya terbiasa menggunakan layanan berbasis web. Hal ini sesuai dengan konsep dari Thompson dalam Siswati et al., (2023) bahwa tekanan sosial dapat memengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi teknologi.

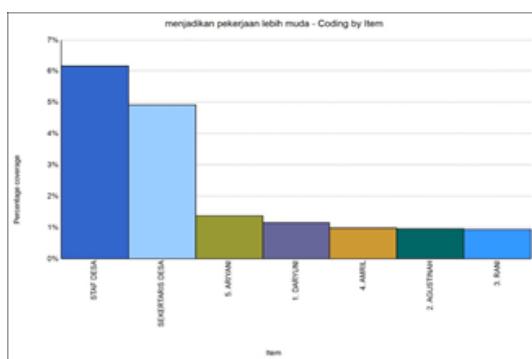
Kedua, faktor afeksi juga muncul dari wawancara. Beberapa masyarakat merasa tidak nyaman atau takut menggunakan teknologi digital karena kurang percaya diri atau merasa tidak paham. Perasaan tersebut mencerminkan afeksi negatif yang menjadi hambatan dalam pemanfaatan sistem. Ketiga, kompleksitas sistem juga diidentifikasi sebagai masalah. Sebagian masyarakat, terutama lansia, merasa sistem digital terlalu rumit atau tidak sesuai dengan kebiasaan mereka. Padahal, menurut Rogers dan Shoemaker, tingkat kompleksitas sistem dapat memengaruhi kecepatan adopsi teknologi dalam masyarakat.

Keempat, kondisi yang memfasilitasi seperti ketersediaan infrastruktur internet dan perangkat digital juga masih menjadi persoalan utama. Jaringan internet yang belum stabil, sebagaimana disampaikan oleh Daryuni, membatasi akses terhadap sistem SIBERAS, khususnya di dusun-dusun yang lebih terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti infrastruktur harus diatasi agar sistem dapat diakses secara merata.

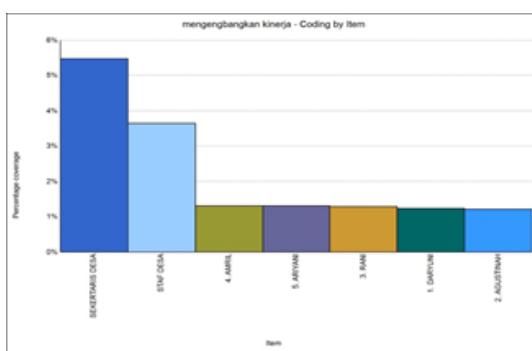
Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Irghiaksa (2021), yang menemukan bahwa optimalisasi pelayanan publik desa sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi e-government di tingkat desa. Jika masyarakat tidak dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan menggunakan teknologi, maka digitalisasi pelayanan publik tidak akan mencapai tujuan maksimal.

Preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka dibandingkan digital juga menjadi temuan penting. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diterima sebagai norma baru dalam pelayanan publik. Secara psikologis, masyarakat merasa lebih aman dan yakin ketika berinteraksi langsung dengan petugas desa. Ini dapat dijelaskan dengan teori adopsi inovasi, di mana proses adopsi teknologi membutuhkan waktu dan adaptasi sosial yang memadai.

.Data grafik NVivo juga menunjukkan kesenjangan antara persepsi perangkat desa dan masyarakat dalam menilai manfaat teknologi. Kontribusi perangkat desa dalam tema seperti “mempermudah pekerjaan” dan “mengembangkan kinerja” lebih tinggi, menandakan bahwa mereka lebih merasakan manfaat dari sistem digital dibanding masyarakat. Pengembangan merupakan upaya peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaan atau jabatannya (Ani, 2023). Penggunaan teknologi informasi pada proses pelayanan akan mempermudah proses kinerja aparat. penggunaan teknologi informasiakan menjadi usaha pengembangkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik(Sucitra et al., 2024). Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan edukatif dan partisipatif agar masyarakat tidak hanya menjadi penerima pasif layanan digital, tetapi juga mampu menggunakanannya secara aktif.



**Gambar 1.** Grafik Pemanfaatan Teknologi Informasi



**Gambar 2.** Grafik Pemanfaatan Teknologi Informasi

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung teori bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik jika diiringi dengan kesiapan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan perubahan budaya kerja serta budaya masyarakat. E-government di Desa Sipodeceng telah menunjukkan potensi besar, namun perlu strategi yang lebih menyeluruh agar seluruh elemen masyarakat dapat terlibat aktif dalam proses digitalisasi pelayanan desa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan e-government di Desa Sipodeceng, dapat disimpulkan bahwa kehadiran sistem digital seperti aplikasi SIBERAS dan website desa telah membawa dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, mempermudah pencatatan dan pengelolaan data, serta membuka akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan demikian, teknologi informasi telah mendukung pencapaian tujuan e-government, yaitu menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Namun, keberhasilan ini masih dibayangi oleh berbagai hambatan struktural dan kultural yang menghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi. Kendala-kendala utama yang ditemukan antara lain adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, ketimpangan akses terhadap infrastruktur jaringan internet yang belum merata, serta kuatnya preferensi sebagian warga terhadap pelayanan tatap muka yang bersifat konvensional. Faktor-faktor seperti tekanan sosial, perasaan tidak nyaman terhadap teknologi, kompleksitas sistem yang dianggap sulit oleh sebagian warga (terutama lansia), serta minimnya dukungan infrastruktur menjadi penghambat utama dalam proses adopsi teknologi digital. Oleh karena itu, meskipun sistem e-government telah diterapkan secara formal, namun dalam praktiknya masih membutuhkan upaya lanjutan agar dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan. Penelitian ini juga menunjukkan pentingnya pendekatan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial dan edukatif, guna memastikan bahwa digitalisasi pemerintahan benar-benar menyentuh seluruh lapisan masyarakat desa. Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Saran menyajikan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

Berdasarkan temuan tersebut, maka penulis merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan e-government di Desa Sipodeceng. Pertama, pemerintah desa perlu menyelenggarakan program pelatihan literasi digital secara berkelanjutan bagi perangkat desa dan masyarakat umum. Pelatihan ini hendaknya tidak hanya berfokus pada penggunaan perangkat, tetapi juga pada pemahaman nilai, manfaat, dan etika penggunaan teknologi informasi. Kelompok-kelompok strategis seperti tokoh masyarakat, pemuda, perempuan, dan pelaku UMKM juga perlu dilibatkan secara aktif sebagai agen perubahan digital di tingkat desa. Kedua, peningkatan infrastruktur jaringan internet harus menjadi prioritas utama, terutama bagi wilayah dusun yang selama ini mengalami keterbatasan akses. Hal ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan penyedia layanan internet, pemerintah daerah, maupun perguruan tinggi. Ketiga, diperlukan perubahan budaya kerja di lingkungan birokrasi desa dengan membangun kesadaran akan pentingnya inovasi dan pelayanan berbasis teknologi sebagai bagian dari tugas utama aparatur desa. Proses ini dapat dimulai dari internalisasi nilai-nilai reformasi birokrasi dan pemberian insentif terhadap perangkat desa yang berinovasi dalam pelayanan. Keempat, implementasi e-government hendaknya menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem digital desa. Keterlibatan ini akan meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan terhadap sistem, sekaligus mendorong penerimaan sosial terhadap inovasi digital. Kelima, pemerintah desa perlu menjalin kemitraan strategis dengan institusi pendidikan tinggi, komunitas teknologi, dan organisasi masyarakat sipil untuk menciptakan ekosistem digital yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan. Melalui sinergi tersebut, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya menjadi alat bantu administratif, tetapi juga sarana pemberdayaan masyarakat dalam membangun desa yang tanggap terhadap tantangan zaman. Dengan demikian, transformasi digital di Desa Sipodeceng diharapkan dapat menjadi model praktik baik (best practice) dalam implementasi e-government di tingkat pedesaan yang mampu memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang profesional, terbuka, dan melayani.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam proses penyusunan hingga penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada Pemerintah Desa Sipodeceng yang telah memberikan izin, akses

data, serta dukungan selama proses pengumpulan informasi di lapangan. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada para informan, baik dari kalangan perangkat desa maupun masyarakat pengguna layanan digital, yang telah dengan antusias dan terbuka berbagi pengalaman, pandangan, dan masukan yang sangat berarti bagi kelengkapan data penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada Bapak H. Irwan, S.I.P., M.A.P. dan Bapak Dr. Herman D., S.Pd., S.I.P., M.Si., selaku dosen pembimbing, atas arahan, bimbingan, dan motivasi yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada segenap dosen, staf administrasi, dan sivitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang atas ilmu, bantuan, dan pelayanan yang diberikan selama masa studi penulis.

Tidak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada tim editor dan penerbit jurnal SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora), yang telah memberikan kesempatan serta kepercayaan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini. Semoga kontribusi kecil ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pemerintahan digital di tingkat desa. Segala dukungan dan bantuan yang diberikan menjadi semangat bagi penulis untuk terus berkarya dan berkontribusi dalam pembangunan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, D. H. Z. (2021). *Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si.*
- Alhadi, I. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Pemeriksa, Kompleksitas Tugas, Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Ani. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu Permata Bunda Bandar Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan. (2024). *Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Selatan 2024*.
- Djafar T, R. N. A. (2021). *Efek Iklan Busana Trendy Toko Online “Shopee” Terhadap Minat Beli Di Kalangan Milenial Di Kota Makassar= The Effect Of Trendy Clothing Advertisements Of Online Shop “Shopee” On Millennials Buying Interests In Makassar City*. Universitas Hasanuddin.
- Fricarani, A., Hayati, A., R, R., Hoirunisa, I., & Rosdalina, G. M. (2023). Strategi Pendidikan Untuk Sukses Di Era Teknologi 5.0. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 4(1), 56–68. <https://doi.org/10.52060/pti.v4i1.1173>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10.
- Mariano, S., Dalam, P. E., Publik, P., Kabupaten, D., Kebijakan, M., Universitas, P., & Surabaya, A. (2023). *Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Batanghari*. 1–48.
- Mukhsin. (2020). *Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi*.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Otonomi, R., Lokal, P., Saefulrahman, I., Muhammadi, R., Sakti, M. F. D., & Alpasha, J. N. (2025). *Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung Mini*. 1, 1–12.
- Sari, N. I. (2024). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai. *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 15(1), 37–48.
- Siswati, B. H., Yelia, Hidayati, permata ika, Khoeriyah, E. T., & Afania, N. (2023). Ilmu Pengetahuan Dan Pedagogi Dalam Terapan Serta Teknologi. In *Akademia Pustaka*.
- Sucitra, I. D., Pratikno, M. H., & Kawung, E. J. (2024). GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3), 67–68.
- World Bank. (2024). Digital Progress and Trends Report 2023. In *Digital Progress and Trends Report 2023*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2049-6>