

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia saat ini sangat dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan teknologi informasi. Teknologi informasi perlahan-lahan semakin umum di kalangan masyarakat Indonesia, dan seiring berjalannya waktu, mereka harus terbiasa dengan perubahan ini. Hal ini sangat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dan memudahkan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Semakin banyak orang menggunakan teknologi setiap hari, seperti telepon seluler, laptop, komputer, *notebook*, dan gadget lainnya, untuk menangani tugas-tugas seperti bekerja, berbelanja *online*, dan memesan makanan. Jadi, teknologi adalah sesuatu yang sangat dibutuhkan masyarakat saat ini. Saat ini, pemerintah Indonesia mulai menggunakan teknologi untuk membantu menjalankan perannya sebagai pelayan publik. Pemerintah ingin memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan dilakukan dengan benar, serta membantu masyarakat yang menggunakannya. Pemerintah menggunakan teknologi di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, dan pelayanan publik. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan disebut *e-government* (Muhdin et al., 2022).

E-Government adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pemerintah yang menggunakan teknologi internet untuk mendukung dan meningkatkan program dan layanannya. Tujuan utamanya adalah untuk menawarkan sesuatu yang lebih baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut atau untuk memastikan mereka sebahagia mungkin (Bao et al., 2024). Definisi ini sesuai dengan apa yang dikatakan (Susanto et al., 2024) yaitu bahwa *e-government* adalah cara menyediakan layanan yang meningkatkan kualitas layanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi. Hal ini membantu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemrosesan data yang cepat dan informasi yang akurat. *E-government* penting karena membantu membuat pemerintah bekerja lebih baik, lebih cepat, dan lebih terbuka. Hal ini juga memastikan bahwa pejabat pemerintah bertanggung jawab dan jujur. Tujuan utamanya adalah untuk membantu masyarakat memahami apa itu layanan pemerintah dan bagaimana cara kerjanya, terutama bagian yang berkaitan dengan aturan dan prosedur dalam pemerintahan.

Kebijakan *e-government* di Indonesia semakin kuat setelah Presiden mengeluarkan Instruksi Nomor 3 pada tahun 2003, yang

menguraikan kebijakan dan strategi nasional untuk mengembangkan *e-government*. Ide di balik pengembangan *e-government* di Indonesia adalah menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menawarkan layanan publik dengan cara yang lebih terbuka dan adaptif, menghilangkan aturan birokrasi yang kaku. Menurut (Adillah et al., 2024) tujuan utama metode ini adalah untuk membuat administrasi pemerintahan lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Kebijakan ini memiliki dua bagian utama. Pertama, menekankan bagaimana instansi pemerintah harus menciptakan layanan yang menggunakan alat elektronik berbasis teknologi komunikasi dan informasi untuk melayani masyarakat dengan lebih baik. Kedua, berfokus pada memastikan instansi pemerintah bekerja secara efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan publik lebih cepat, dengan biaya lebih rendah, dan lebih transparan. Selain itu, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk membantu mengelola pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan transformasi digital yang terhubung sepenuhnya dan komprehensif di seluruh lembaga pemerintah, sehingga menjadikan layanan publik lebih baik dan lebih andal. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan juga merupakan langkah menuju terciptanya sistem birokrasi yang lebih modern, terampil, dan andal (Basmin et al., 2024).

Salah satu cara untuk melaksanakan *e-government* adalah dengan menggunakan situs web di mana masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan pemerintah secara *online* (Williem, 2024). Sebuah situs web adalah sekumpulan halaman yang menampilkan informasi menggunakan teks, gambar statis, gambar bergerak, animasi, suara, video, atau campuran dari semua hal tersebut. Halaman-halaman ini dapat bersifat tetap atau berubah berdasarkan interaksi pengguna. Halaman-halaman tersebut dihubungkan bersama melalui jaringan halaman, yang dihubungkan oleh *hyperlink*. Statis berarti informasi situs web tetap sama, tidak sering berubah, dan bergerak searah, hanya berasal dari pemilik situs web. Dinamis berarti informasi situs web terus berubah dan memungkinkan interaksi antara pemilik situs web dan pengguna, dengan konten yang berasal dari kedua belah pihak (Muslihudin & Jupon, 2021). Dalam hal ini, situs web merupakan alat kunci bagi pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan publik, sebagaimana dipersyaratkan oleh Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut Aprilia et al., (2014) dalam (Putra & Darwis, 2024) situs web

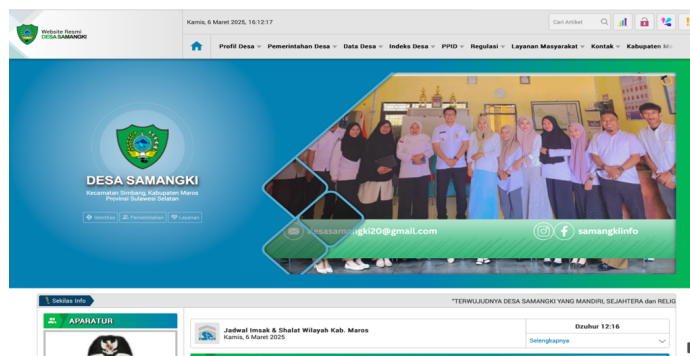
dipandang sangat efektif dalam membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah.

Menurut Nursetiawan & Garis (2018) dalam (Mozin & Tantu, 2025), Di Indonesia, desa merupakan bentuk pemerintahan paling sederhana, dan sangat penting dalam menangani berbagai aspek kehidupan sehari-hari di masyarakat, seperti masalah sosial, budaya, dan ekonomi. Desa adalah garda terdepan pemerintahan dan terutama bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, membuat dan melaksanakan rencana pembangunan, serta bekerja keras untuk meningkatkan kehidupan masyarakatnya. Agar desa dapat menjalankan peran ini dengan baik, mereka membutuhkan sistem komunikasi yang baik dan mudah digunakan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakatnya. Seiring dengan kemajuan teknologi, internet telah memainkan peran besar dalam mengubah masyarakat dan ekonomi. Internet membantu informasi bergerak lebih cepat dan mendorong masyarakat untuk menggunakan teknologi guna meningkatkan layanan dan lebih terlibat dalam berbagai aspek kehidupan. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 86, membahas tentang desa. Disebutkan bahwa pemerintah pusat dan daerah wajib menciptakan sistem informasi desa. Sistem ini dikelola oleh pemerintah desa dan dapat digunakan oleh masyarakat desa dan semua pihak terkait (Purwanti, 2023).

Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, telah membantu desa-desa menjadi lebih digital dengan memberikan nasihat dan dukungan kepada kepala desa. Akses terhadap infrastruktur juga telah dibantu dengan membangun jaringan yang kuat dan andal. Desa-desa harus fokus untuk mengikuti perkembangan teknologi baru di dunia digital saat ini, terutama mempelajari cara menggunakan teknologi informasi, yang menunjukkan seberapa maju suatu negara. Sebagai bagian dari negara, desa-desa harus menggunakan teknologi informasi di banyak bidang, termasuk bagaimana mereka menjalankan pemerintahan mereka, bagaimana mereka mengurus kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat mereka, dan bahkan dalam mengembangkan sumber daya manusia di dalam desa. Penggunaan teknologi di desa-desa sesuai dengan gagasan pengembangan desa melalui teknologi informasi, yang sering disebut sebagai desa pintar. Gagasan ini menggunakan jenis teknologi yang tepat untuk membantu desa berkembang, meningkatkan perekonomian, dan mempermudah kehidupan sehari-hari dalam banyak hal (Ahmad et al., 2022).

Desa Samangki, yang terletak di Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros, secara perlahan beralih ke cara pengelolaan yang lebih modern dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi. Upaya ini merupakan bagian dari rencana yang lebih besar untuk menjadikan pemerintahan mereka lebih mutakhir, jelas, dan efektif, dan mereka melakukannya dengan mempraktikkan konsep *e-government*. Pada tahun 2021, Pemerintah Desa Samangki menyadari betapa pentingnya akses informasi yang cepat dan mudah, sehingga mereka membuat situs web resmi di <https://samangki.id>. Situs web ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berdedikasi untuk menawarkan cara yang lebih luas, terorganisir, dan mudah untuk berbagi informasi penting dengan semua orang di masyarakat.

Gambar 1. Website Desa Samangki



Sumber: <https://samangki.id>

Situs web resmi Desa Samangki berfungsi sebagai sumber informasi dan transparansi tentang pemerintahan desa, dan dibuat menggunakan aplikasi sumber terbuka *OpenSID*. Situs web ini menawarkan informasi rinci tentang profil desa, bagaimana pemerintahan diorganisasikan, detail populasi, bagaimana anggaran dipublikasikan, berita terkini, dan layanan publik yang tersedia. Bagian Profil Desa mencakup informasi tentang desa seperti kode dan kode posnya, lokasi kantor, jam buka, detail tentang wilayah tersebut, sejarah desa, peta, dan foto-foto kegiatan. Informasi Pemerintahan Desa sangat rinci. Termasuk Visi dan Misi, serta daftar pejabat desa beserta kehadiran mereka. Pejabat tersebut meliputi Kepala Desa, Sekretaris, Kepala Urusan, Kepala Seksi, hingga Kepala Dusun dan staf. Untuk Data Desa, terdapat banyak statistik populasi yang rinci, termasuk jumlah total penduduk (laki-laki dan perempuan), data yang dipecah berdasarkan wilayah, kelompok usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan,

kepercayaan agama, status perkawinan, dan Data Pemilih Tetap (DPT). Aspek Transparansi Anggaran ditunjukkan melalui ketersediaan laporan APBDes tahun berjalan, yang mencakup rincian Pendapatan, Pengeluaran, dan Pembiayaan, beserta bagaimana anggaran tersebut dibelanjakan di setiap sektor seperti Administrasi Pemerintahan, Pembangunan, Pengembangan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat, dan Manajemen Bencana. Selain itu, situs web ini juga memiliki modul PPID yang membantu membuat informasi publik transparan. Modul ini mencakup Visi dan Misi PPID, berbagai jenis informasi publik, formulir aplikasi, dan peraturan dalam bentuk dokumen hukum desa. Terakhir, terdapat fitur Pelayanan Publik yang mencakup opsi layanan mandiri dan layanan pengaduan, serta Arsip Artikel/Berita yang membagikan informasi terbaru tentang kegiatan desa, seperti rapat desa, distribusi Bantuan Tunai Langsung (BLT), dan upaya pembangunan lainnya. Hal ini membantu masyarakat tetap mendapatkan informasi terkini tentang berita dan kebijakan di Desa Samangki.

Situs web ini diluncurkan untuk memberikan lebih banyak informasi kepada publik dan membantu menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Pemerintah menggunakan situs web ini untuk menawarkan layanan publik yang lebih baik dan sistem informasi yang terpadu. Jika sistem *e-government* berfungsi dengan baik dan dijalankan secara efisien, hal ini akan sangat membantu menjadikan informasi pemerintah lebih transparan dan mudah diakses oleh publik, terutama masyarakat yang tinggal di Desa Samangki (Rumimpunu et al., 2021).

Meskipun Desa Samangki memiliki situs web yang berisi informasi, desa ini masih menghadapi beberapa masalah besar yang menyulitkan pengembangan situs web tersebut. Masalah terbesar adalah koneksi internet di desa yang tidak andal dan sangat fluktuatif, sehingga menyulitkan masyarakat untuk menggunakan situs web guna mendapatkan informasi atau mengakses layanan publik. Terlebih lagi, masalah ini diperparah karena masyarakat di desa tersebut memiliki sedikit orang yang memiliki keterampilan menggunakan perangkat digital. Banyak orang tidak tahu cara menggunakan situs web atau kesulitan memanfaatkan berbagai fitur yang ditawarkannya. Karena masalah infrastruktur dan kurangnya tenaga kerja, situs web Desa Samangki belum mampu mencapai potensi penuhnya sebagai sarana utama komunikasi dan sebagai alat penting untuk membuat pemerintahan desa lebih terbuka dan transparan.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengembangan *e-government*

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Strategi Pengembangan <i>E-Government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang (Rani et al., 2023)	Teori Richard Heeks yaitu ITPOSMO (<i>information, technology, processes, objective and value, staff and skill, management and structure, others resources</i>)	Metode kualitatif deskriptif	Pengembangan <i>e-government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang terhambat oleh kurangnya strategi jelas, terbatasnya anggaran, SDM yang kurang terampil dalam TIK, dan infrastruktur terbatas. Fokus utama masih pada pembuatan aplikasi untuk pegawai, sehingga manfaatnya lebih terasa di kalangan pegawai pemerintah, sementara inovasi untuk pelayanan publik terbatas.
Pengembangan <i>E-Government</i> dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya (Philipus & Sahay, 2022)	Tingkatan dalam pengembangan <i>e-government</i> oleh Soendjojo (2005), yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.	Metode kualitatif deskriptif	Pengembangan <i>e-government</i> di Kecamatan Jekan Raya masih belum maksimal atau masih belum mencapai tahapan terpenting yakni pemanfaatan <i>e-government</i> itu sendiri. Hal ini dikarenakan belum siapnya sistem yang dibuat akibat

			terkendala di biaya serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai proses kegiatan <i>e-government</i> tersebut.
Pengembangan <i>E-Government</i> Melalui <i>Web</i> Tangerang Gemilang (<i>Whatsapp</i>) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang (Apriliani et al., 2024)	Kajian dan riset oleh Harvard JFK School of government oleh Indrajit meliputi <i>support</i> (dukungan), <i>Value</i> (nilai) dan <i>Capacity</i> (kemampuan)	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator <i>support</i> (dukungan) tergolong baik, namun <i>value</i> (nilai) dan <i>capacity</i> (kemampuan) belum optimal. Hambatan utamanya meliputi keterbatasan penggunaan teknologi oleh masyarakat, khususnya lansia dan yang berpendidikan rendah, lambatnya respons admin, serta minimnya sosialisasi, sehingga layanan pembuatan akta kelahiran via <i>WhatsApp</i> belum dimanfaatkan secara maksimal dan sering terlambat.

Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena menggunakan model Alhomod (2012) yang membahas empat tahapan *e-government*: *Presence on the Web*, *Interaction between Citizen and Government*, *Complete Transaction over the Web*, dan *Integration of Services* untuk menilai tingkat kematangan layanan digital pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian berjudul

“Analisis Kematangan Layanan *E-Government* di Desa Samangki Kecamatan Simbang Kabupaten Maros.”

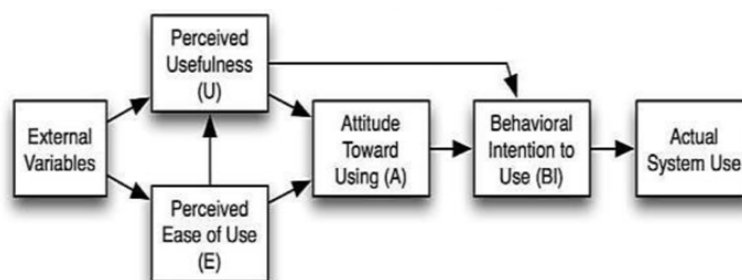
I.2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan menganalisis *E-Government* Di Desa Samangki Kecamatan Simbang Kabupaten Maros. Dari sejumlah teori yang telah ditinjau kemudian dipilih beberapa yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

1. Model TAM (Technology Acceptance Model)

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) adalah alat yang membantu menjelaskan dan memprediksi bagaimana orang menerima dan menggunakan teknologi baru, seperti yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Hal utama yang dapat memengaruhinya adalah seberapa bermanfaat sesuatu dianggap dan seberapa mudah penggunaannya. Menurut Davis (1989), seberapa banyak pengguna menggunakan *TI* sebagian besar bergantung pada seberapa besar mereka menerimanya. Penerimaan pengguna dapat diprediksi oleh dua faktor utama: persepsi kegunaan atau manfaat, yang berkaitan dengan bagaimana teknologi membantu meningkatkan produktivitas, dan persepsi kemudahan penggunaan, yang berkaitan dengan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan. Kedua faktor kunci ini dapat membantu menjelaskan bagaimana pengguna bertindak dan sangat memengaruhi kesediaan mereka untuk menggunakan teknologi.

Gambar 2. Model TAM (*Technology Acceptance Model*) Oleh Davis (1989)



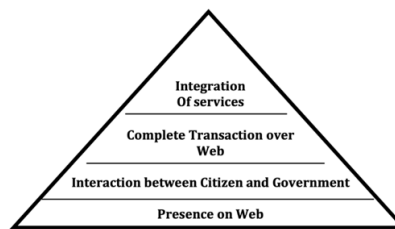
Melihat gambar di atas, Anda dapat melihat bahwa model *TAM* asli mencakup lima variabel: kegunaan yang dirasakan,

kemudahan penggunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sistem yang sebenarnya. *TAM* dapat digunakan untuk mengukur seberapa banyak teknologi diadopsi, berdasarkan apa yang dipikirkan pengguna tentangnya. Jika dilihat lebih dekat, konsep *TAM* juga memiliki beberapa kelemahan, meskipun merupakan model yang sederhana namun kuat. Model *TAM* memiliki kelemahan karena tidak mempertimbangkan faktor-faktor di luar sistem saat ini, seperti pengaruh sosial dan layanan dukungan yang tersedia yang dapat memengaruhi bagaimana pengguna mengadopsi dan menggunakan teknologi. Jadi, *TAM* tidak dapat memperhitungkan bagaimana faktor eksternal memengaruhi bagaimana orang menerima suatu teknologi. *TAM* hanya digunakan untuk melacak bagaimana pengguna berperilaku ketika mereka memilih untuk berpartisipasi secara sukarela. Ketika orang memilih untuk menggunakan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi sendiri, cara utama untuk mengetahui apakah itu berhasil adalah dengan melihat apakah pengguna menyukai dan setuju untuk menggunakannya. Pengguna akhir dapat memilih untuk menggunakan teknologi atau berhenti menggunakannya kapan pun mereka mau. Namun, ketika teknologi digunakan sebagai suatu kebutuhan, ukuran keberhasilannya adalah seberapa puas pengguna.

2. Model Alhomod dan Shafi (2012)

Dalam model yang dikembangkan oleh Alhomod dan Shafi pada tahun 2012, untuk melaksanakan proyek *e-government*, perlu mengikuti proses langkah demi langkah untuk membangun infrastruktur yang diperlukan, yang membantu mengubah ide awal *e-government* menjadi layanan akhir yang diinginkan. Pemerintah yang menggunakan sistem digital memiliki tujuan yang berbeda dan menggunakan berbagai cara untuk mengembangkan sistem mereka. Manfaat dari metode langkah demi langkah ini adalah dapat memeriksa seberapa baik setiap bagian dari proyek *e-government* berfungsi, dan memperbaiki masalah atau kendala yang muncul. Secara umum, ada empat tahapan *e-government* yang sering diikuti satu demi satu dalam banyak kasus.

Gambar 3. Model Alhomod dan Shafi (2012) dalam Tahapan *E-Government*



Pada Gambar 3 adalah fase yang dilakukan dalam mengembangkan model Alhomod dan Shafi dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *Presence on web*

Tahap ini merupakan fondasi awal dari *e-government*, ditandai dengan keberadaan situs *web* resmi milik lembaga pemerintahan. Fungsi utamanya adalah menyampaikan informasi dasar secara satu arah kepada publik. Biasanya, kontennya meliputi profil institusi, alamat, visi misi, pengumuman, dan berita kegiatan. Namun, tidak ada interaksi atau layanan digital pada tahap ini. *Website* hanya berfungsi seperti papan pengumuman elektronik.

b. *Interaction between citizen and governments*

Tahap kedua ini ditandai dengan adanya antarmuka *web* yang interaktif, di mana terjadi semacam komunikasi antara pemerintah dan warga negara melalui *web*. Di sini, warga negara dapat mengunduh formulir, mengirim email, atau menyampaikan aspirasi/pengaduan secara *online*. Tujuannya adalah untuk mengotomatisasi fungsi-fungsi dasar pemerintahan dan memberi kemudahan dalam komunikasi.

c. *Complete Transaction over Web*

Pada tahap ini, layanan publik dapat diselesaikan secara menyeluruh melalui internet, tanpa perlu kehadiran fisik warga ke kantor pemerintahan. Layanan yang tersedia bisa mencakup permohonan dokumen, pembayaran pajak, retribusi, atau pendaftaran layanan tertentu. Tahap ini lebih kompleks karena menyangkut keamanan, autentikasi pengguna, dan integrasi data secara *real time*.

d. *Integration of services*

Ini adalah tahap paling maju dalam *e-government*, di mana berbagai sistem antar instansi pemerintah terintegrasi dalam satu platform. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan publik yang efisien, terpadu, dan personal. Sistem ini membuat instansi saling berbagi data, menghindari duplikasi informasi, dan menyederhanakan proses birokrasi. Dalam tahap

ini, warga negara dapat mengakses berbagai layanan yang berbeda melalui satu pintu, tanpa perlu berpindah-pindah situs *web* atau berurusan dengan banyak instansi secara terpisah.

3. Model **CIVIC IDEA**

Model ketiga yang dipertimbangkan diusulkan oleh Ali M. Al-Khouri pada tahun 2011. Model ini berfokus pada pengembangan alat dan strategi yang sederhana serta efektif untuk mengelola, memahami, dan melaksanakan inisiatif *e-government*. Model yang diusulkan disebut "*Citizen Inclusive Vision realized through ID card Integrated Delivery of E-government Applications*", yang disingkat menjadi "**CIVIC IDEA**". Model ini berkaitan dengan realisasi inisiatif *e-government* di Uni Emirat Arab (UAE). Pada akhir makalah ini, terdapat sebuah gambar yang menunjukkan ekosistem keseluruhan dari **CIVIC IDEA**.

Model **CIVIC IDEA** mengemukakan bahwa strategi untuk *e-governance* dan pelaksanaan strategi tersebut sama-sama penting dalam penyediaan layanan *e-government*. Kesimpulan yang diambil dari konsep **CIVIC IDEA** adalah bahwa praktik terbaik yang terstandarisasi dapat berfungsi sebagai templat bagi layanan *e-government* yang disediakan baik di tingkat lokal maupun pusat pemerintahan elektronik. **CIVIC IDEA** sangat menekankan perlunya penggunaan teknologi terstandarisasi yang mematuhi standar internasional serta interoperabilitasnya antar berbagai sistem. Terdapat empat tahap dalam realisasi **CIVIC IDEA**:

Gambar 4. Empat tahap kunci untuk merealisasikan **CIVIC IDEA** Oleh Ali M. Al-Khouri (2011)



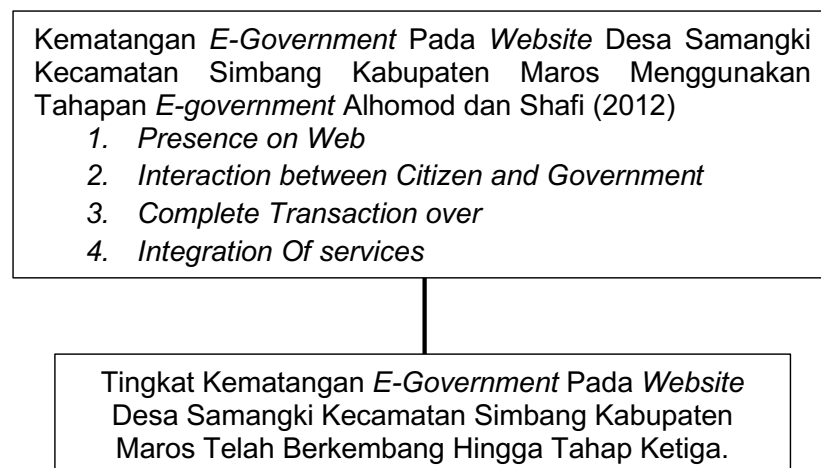
- Enable*: Pada tahap ini, fondasi dasar bagi layanan dibangun.
- Enhance*: Tahap ini digunakan untuk mengembangkan standar dan infrastruktur bagi layanan.

- c. *Establish*: Tahap ini berkaitan dengan peningkatan permintaan terhadap layanan serta memperluas dukungan ke sistem lain.
- d. *Expansion*: Pada tahap ini, layanan diperluas untuk mencapai cakupan yang maksimal.

Kerangka kerja yang diusulkan dikembangkan untuk membantu dalam strategi secara keseluruhan serta berfokus pada pengembangan praktik terbaik tertentu dalam inisiatif e-government.

Peneliti memilih model Alhomod dan Shafi (2012) karena relevan menggambarkan perkembangan *e-government* secara bertahap, mulai dari penyediaan informasi hingga integrasi layanan. Pada tahap pertama, Desa Samangki memiliki *website* yang berfungsi sebagai papan pengumuman elektronik untuk memperkenalkan pemerintah desa kepada warga. Tahap kedua menekankan interaksi melalui fitur seperti formulir unduhan, email, dan pengaduan *online* guna memudahkan komunikasi tanpa tatap muka. Tahap ketiga, layanan publik dilakukan sepenuhnya secara *online*, seperti pengajuan dokumen, pembayaran pajak, dan pendaftaran layanan. Tahap keempat, integrasi layanan antar instansi memungkinkan warga mengakses berbagai layanan dalam satu platform. Setiap tahap teori ini dapat diterapkan untuk mewujudkan *website* desa yang transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Gambar 5. Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti (2025)

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang peneliti paparkan di atas, maka hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat kematangan Layanan *E-Government* di Desa Samangki Kecamatan Simbang Kabupaten Maros?”.

I.4 Tujuan dan Manfaat

I.4.1 Tujuan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti berikan pada latar belakang penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kematangan layanan *e-government* di Desa Samangki, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros, dalam rangka meningkatkan transparansi, efisiensi pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi.

I.4.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian *e-government* dan tata kelola pemerintahan berbasis digital di tingkat desa. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan model kematangan *e-government* (*e-government maturity model*) pada konteks pemerintahan desa, yang selama ini lebih banyak dikaji pada level kementerian, pemerintah provinsi, atau kabupaten/kota. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dalam bentuk studi komparatif antar desa maupun analisis yang lebih mendalam terkait kesiapan organisasi dan transformasi digital pemerintahan desa.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat kematangan layanan *e-government* yang telah dicapai oleh Pemerintah Desa Samangki beserta kekuatan, kelemahan, dan kendala implementasinya, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik berbasis digital. Bagi Pemerintah Kabupaten Maros, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam merancang kebijakan integrasi layanan digital serta penguatan infrastruktur dan literasi digital di desa. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mendorong pemanfaatan layanan *e-government* secara lebih optimal agar pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel.

BAB II METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut John W. Creswell (2018) dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh individu atau kelompok dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan.

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kematangan *e-government*, baik itu dari perspektif masyarakat, aparat desa, maupun pemerintah. Pendekatan kualitatif juga digunakan untuk mengeksplorasi kendala, tantangan, serta kebutuhan spesifik yang dihadapi oleh desa dalam mengadopsi teknologi informasi.

II.2 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain studi kasus (*case studies*). Menurut Robert K. Yin (2018) dalam buku *Case Study Research and Applications : Design and Methods*, studi kasus adalah metode penelitian empiris yang menelaah suatu fenomena masa kini secara mendalam dalam konteks dunia nyata, khususnya ketika batas antara fenomena yang dikaji dan konteksnya tidak tampak jelas.

Peneliti memilih metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kematangan *e-government* diterapkan, tantangan yang dihadapi, dan dampak yang dihasilkan. Dengan demikian, desain studi kasus memberikan wawasan yang kaya dan mendalam yang relevan untuk kematangan *e-government* yang efektif di Desa Samangki.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria yang terpilih yang relevan dengan masalah

penelitian tertentu (Rany & Yunita, 2022). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Desa Samangki
2. Sekretaris Desa Samangki
3. Pengelola *website* Desa Samangki
4. Masyarakat Desa Samangki

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam sebuah studi atau penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Primer jika data langsung diberikan kepada orang yang mengumpulkan data, sedangkan sekunder jika data tidak langsung diberikan pada pengumpul data bisa lewat dokumen atau lewat orang lain (Fiantika et al., 2022). Menurut (Iba & Wardhana, 2023), pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk memahami keadaan yang sebenarnya dari variabel yang sedang diteliti. Observasi melibatkan penggunaan indra, bukan hanya pengamatan visual, melainkan juga melalui indra seperti pendengaran, penciuman, perasaan, dan perabaan. Instrumen yang digunakan dalam observasi adalah panduan pengamatan dan lembar pengamatan. Observasi digunakan untuk mengamati langsung bagaimana *website* desa dikelola, apa saja fitur yang tersedia, serta bagaimana interaksi warga dengan layanan digital yang disediakan.

2. Wawancara

Melibatkan interaksi langsung dengan semua pihak yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Tujuannya adalah untuk mengungkap fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dalam wawancara, peneliti melakukan pertanyaan dan mendengarkan jawaban dari responden. Wawancara digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi oleh pihak-pihak terkait seperti aparat desa dan operator *website*.

3. Dokumentasi

Data dikumpulkan dari dokumen atau sumber tertulis lainnya, seperti laporan, catatan, buku, dan arsip. Analisis dokumen sering digunakan untuk penelitian historis atau penelitian yang melibatkan analisis kebijakan.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengambil dan mengedit secara sistematis hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain yang dikumpulkan sehingga peneliti dapat lebih mudah menjelaskan temuannya kepada orang lain. Pandangan Miles, Huberman and Saldana (2014) dalam (Fiantika et al., 2022) tentang analisis data kualitatif, mereka melihat analisis data dibagi dalam tiga aliran aktivitas paralel:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstraksian dan/atau transformasi data yang tampak pada seluruh korpus (tubuh) catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kompresi untuk membuat data lebih dapat diandalkan.

2. Tampilan Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasar kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat-padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada (Saleh, 2017).

II.3.4 Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Dalam penelitian kuantitatif ada dua macam validitas yaitu validitas internal dan eksternal. Validitas internal pada penelitian kuantitatif disebut uji kredibilitas (*credibility*) pada penelitian kualitatif (Fiantika et al., 2022). *Credibility* (derajat kepercayaan) merupakan kriteria untuk memenuhi nilai kebenaran dari data dan informasi yang dikumpulkan. Artinya, hasil penelitian harus dapat dipercaya oleh semua pembaca secara kritis dan dari responden sebagai pemberi informasi. Suatu hasil penelitian kualitatif dikatakan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi apabila temuan tersebut mampu mencapai tujuannya mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan setting, proses, kelompok sosial atau pola interaksi yang majemuk/kompleks (Susanto et al., 2023).

Peneliti melakukan uji kredibilitas dengan cara triangulasi. Norman K. Denkin dalam (Susanto et al., 2023) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui dua pendekatan:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah cara yang dilakukan untuk mengetahui kredibilitas informasi dengan membandingkan berbagai sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas informasi dengan cara mengecek informasi kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

2. Reliabilitas

Reliabilitas pada penelitian kualitatif disebut *dependability* atau *auditability*. *Dependability* bertujuan untuk melihat kredibilitas informasi dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Apabila ditemukan terdapat informasi namun tidak ada proses penelitian misalnya tidak dilakukan wawancara atau wawancara dilakukan bukan pada informan yang tepat maka informasi

dikatakan tidak "*reliabel*" atau *dependable* (Fiantika et al., 2022). *Dependability* bermakna sebagai reliabilitas dengan melakukan replikasi studi, melakukan *auditing* (pemeriksaan) dengan melibatkan penelaahan data dan literatur yang mendukung secara menyeluruh dan detail oleh seorang penelaah eksternal (Susanto et al., 2023).

Menurut Faisal dan Sanafiah (1990) dalam (Fiantika et al., 2022) Uji *dependable* dilakukan untuk melihat metode penelitian. Uji dilakukan dengan menilai apa yang dilakukan oleh peneliti sejak menentukan masalah/fokus, kegiatan lapangan, menentukan informan, melakukan analisis informasi atau data, uji keabsahan informasi sampai dengan menarik kesimpulan. Semua proses ini harus sistematis dan ilmiah dan ditunjukkan oleh peneliti. Jika salah satu proses tidak terlewati atau tidak dengan kaidah ilmiah maka *depenibilitas* penelitian tersebut tidak diyakinkan kredibilitasnya.