SKRIPSI

E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* MELALUI *WEBSITE* DESA HILIR DI KECAMATAN BALAI KABUPATEN SANGGAU

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Novensia Elisa Tantri
NIM. E1032221007

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* MELALU *WEBSITE* DESA HILIR DI KECAMATAN BALAI KABUPATEN SANGGAU

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Novensia Elisa Tantri
NIM. E1032221007

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Bima Sujendra, S.IP,M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal : 18 / 05 / 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Farah Devi Andriani, S.KOM. M.MSi.
NIP. 199112302025212053

Tanggal : 13 / 05 / 2026

E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* MELALU *WEBSITE* DESA HILIR DI KECAMATAN BALAI KABUPATEN SANGGAU

Oleh :
Novensia Elisa Tantri
NIM. E.1032221007

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Kamis/ 11 Juni 2026
Waktu : 09.00 – 11.00 WIB
Tempat ; Ruang Seminar R-1

TIM PENGUJI

Ketua

Bima Sujendra, S.IP,M.Si
NIP. 198805072014041002

Sekretaris

Farah Devi Andriani, S.KOM. M.MSi.
NIP. 199112302025212053

Penguji Utama

Rufida Yuniarsih, S.IP.,M.Si.
NIP. 198306272006042020

Penguji Pendamping

Haunan Fachry Robbie, S.IP,M.A.
NIP. 199003182019031010

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *Website* Desa yang tidak Informatif sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa Pasal 86 Ayat (2) dan Peraturan Bupati Sanggau Nomor 65 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 20 Ayat (1). Penelitian ini menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard* Menurut Robert S. Norton, Dalam Mahmudi (2019), Perspektif Pelanggan, Perspektif Finansial, Perspektif Proses Internal, serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dengan Perangkat Desa, pihak PT Asia Compro International dan Masyarakat, serta dokumentasi data sekunder terkait. Berdasarkan hasil analisis penelitian melalui perspektif *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa *e-government* di Desa Hilir belum berjalan secara maksimal. Ditemukan adanya ketimpangan di mana infrastruktur fisik telah tersedia, namun kualitas layanan masih bersifat manual. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kapasitas sumber daya manusia dan ketergantungan penuh terhadap pihak ketiga dalam pengelolaan teknis. Kondisi sistem yang masih konvensional ini mengakibatkan lambatnya perbaikan siklus layanan, belum tercapainya efisiensi anggaran, serta minimnya manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat selaku pelanggan utama layanan digital desa. Saran dalam penelitian ini adalah pemerintah desa perlu segera menunjuk operator resmi untuk memutus rantai ketergantungan pada vendor, melakukan sosialisasi intensif kepada warga, serta melakukan inovasi fitur berupa katalog jasa lokal untuk mendukung potensi ekonomi masyarakat desa.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard., E-Government, Website Desa*

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation of E-Government from a Balanced Scorecard perspective through the Village Website of Hilir Village, Balai District, Sanggau Regency. The study was motivated by the lack of informativeness of the village website, which does not comply with Article 86 Paragraph (2) of Law of the Republic of Indonesia Number 3 of 2024 concerning Villages and Article 20 Paragraph (1) of Sanggau Regent Regulation Number 65 of 2021 concerning the Implementation of Electronic-Based Government Systems. This research employed the four perspectives of the Balanced Scorecard, as proposed by Robert S. Kaplan and David P. Norton and cited in Mahmudi (2019): the Customer Perspective, Financial Perspective, Internal Process Perspective, and Learning and Growth Perspective. This study used a descriptive qualitative approach to portray actual conditions in the field systematically. Data collection techniques included observation, interviews with village officials, PT Asia Compro International representatives, and community members, as well as documentation of relevant secondary data. Based on the Balanced Scorecard analysis, the findings indicate that the implementation of e-government in Hilir Village has not been fully optimized. A significant imbalance was identified, where physical infrastructure is available, yet service delivery remains largely manual. This condition was caused by limited human resource capacity and complete dependence on a third party for technical management. The persistence of a conventional system has resulted in slow service improvement cycles, failure to achieve budget efficiency, and limited tangible benefits perceived by the community as the primary users of village digital services. Therefore, this study recommends that the village government immediately appoint an official operator to reduce dependence on external vendors, conduct intensive public outreach and socialization programs, and develop innovative features such as a local service catalog to support the economic potential of the village community.

Keywords: Balanced Scorecard, E-Government, Village Website.



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini membahas mengenai *E-Government* dalam Perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau. penelitian ini berawal dari pengamatan bahwa Desa Hilir telah menerapkan *Website* Desa sebagai media informasi resmi, namun dalam pelaksanaannya konten yang tersedia belum diperbarui secara berkala (*update*). Fenomena stagnasi informasi ini menunjukkan bahwa *website* belum berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang dinamis antara pemerintah dan warga. *Website* resmi tersebut dinilai tidak informatif karena datanya jarang diperbarui, bahkan mengalami pergeseran fungsi menjadi media publikasi kegiatan personal keluarga Kepala Desa. Sebagai media informasi masyarakat dinilai belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan mandat yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa Pasal 86 Ayat (2) yang berbunyi Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 65 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 20 Ayat (1) Layanan SPBE terdiri dari: a. layanan Administrasi; dan b. layanan publik berbasis elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau dengan meninjau pada informasi di *website* yang tidak update. dengan menggunakan pisau analisis berupa empat perspektif *Balanced Scorecard* menurut Robert S. Kaplan dan David P. Norton,

sebagaimana dikutip dalam Mahmudi (2019). Keempat perspektif tersebut meliputi Perspektif Pelanggan untuk melihat kepuasan warga, Perspektif Finansial untuk melihat efisiensi anggaran, Perspektif Proses Internal untuk melihat efektivitas birokrasi, serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan untuk melihat kapasitas SDM dan infrastruktur.

Manfaat penelitian ini secara keseluruhan diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam memperkaya literasi mengenai hambatan implementasi kebijakan digital di daerah terpencil. Secara praktis, penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami dinamika digitalisasi desa secara empiris, serta menjadi dasar bagi Pemerintah Desa Hilir untuk mengoptimalkan kembali fungsi *website* desa agar lebih efektif dan efisien. Bagi masyarakat, penelitian ini bertujuan meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan literasi digital agar warga dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah akses pelayanan publik di desa.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif yang berupaya menggambarkan fenomena secara mendalam dan apa adanya sesuai fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif, dokumentasi data sekunder terkait topik penelitian, serta wawancara mendalam kepada para informan. Dalam menentukan informan, penulis menggunakan teknik Purposive dan Accidental. Menurut Sugiyono (2019), *Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, di mana penulis memilih orang yang dianggap paling mengetahui permasalahan, sehingga

memudahkan penulis memperoleh data primer yang akurat. Sedangkan *Accidental* menurut Sugiyono (2019) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara insidental bertemu dengan penulis dan dianggap cocok sebagai sumber data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

Hasil penelitian berdasarkan analisis empat perspektif *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Desa Hilir belum berjalan secara maksimal dan cenderung baru sebatas formalitas administratif semata. Ditinjau dari Perspektif Pelanggan, ditemukan fakta bahwa masyarakat selaku pelanggan utama pelayanan publik justru tidak mengetahui keberadaan website desa tersebut. Hal ini dipicu oleh minimnya program sosialisasi dan edukasi dari perangkat desa kepada warga, sehingga nilai manfaat dari platform digital ini tidak dirasakan oleh masyarakat luas. Sementara itu, dari Perspektif Keuangan, penelitian menemukan bahwa pengeluaran rutin anggaran Dana Desa untuk biaya pemeliharaan website yang dibayarkan kepada pihak ketiga atau vendor tidak sebanding dengan tingkat efisiensi yang dihasilkan. Pemerintah desa masih terjebak dalam biaya operasional manual yang tinggi karena sistem digital tidak berjalan selaras dengan proses bisnis internal, sehingga memicu terjadinya pemborosan anggaran desa

Pada Perspektif Proses Bisnis Internal, alur pelayanan publik di Desa Hilir masih sepenuhnya menggunakan sistem manual dan konvensional. *Website* desa belum dimanfaatkan sebagai sarana integrasi layanan administrasi digital seperti pengajuan surat-menyurat *online* atau pengaduan warga. Akibatnya, proses

birokrasi tetap berjalan lambat, tidak transparan, dan tertinggal dari perkembangan zaman yang menuntut kecepatan layanan. Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, ditemukan bahwa rendahnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan ketiadaan operator resmi di tingkat desa menjadi faktor penghambat utama. Perangkat desa tidak memiliki kendali penuh atau kedaulatan atas data mereka sendiri karena akses sistem sepenuhnya dikuasai oleh vendor luar. Hal ini mengakibatkan matinya kreativitas dan inovasi internal karena perangkat desa hanya menjadi konsumen pasif atas teknologi yang mereka miliki sendiri.

Berdasarkan temuan tersebut, saran dalam penelitian ini mencakup dua poin utama yang bersifat strategis. Pertama, bagi Pemerintah Desa Hilir, disarankan untuk segera melakukan transformasi budaya kerja dari pola konsumen pasif menjadi pengelola teknologi yang mandiri. Langkah konkret yang harus diambil adalah menetapkan petugas operator resmi melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Desa dan melakukan pengambilalihan kendali sistem (akses *login* dan *database*) dari pihak ketiga. Mengingat kondisi sosial-ekonomi masyarakat Desa Hilir yang sebagian besar bergerak di sektor jasa, pemerintah desa disarankan untuk melakukan inovasi fitur pada *website* berupa Katalog Jasa Lokal. Fitur ini sangat krusial untuk membantu mempromosikan keahlian, jasa, dan usaha mikro warga agar lebih mudah ditemukan oleh konsumen luas, sehingga *website* memiliki nilai manfaat ekonomi yang nyata dan langsung menyentuh kesejahteraan warga.

Kedua, bagi masyarakat Desa Hilir, disarankan untuk mulai meningkatkan partisipasi digital dengan cara aktif mengakses *website* desa sebagai sarana

kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan dan sebagai sumber informasi resmi. Masyarakat juga diharapkan proaktif dan kritis dalam memberikan masukan atau teguran kepada pemerintah desa apabila informasi yang tersedia di website sudah tidak aktual atau tidak relevan. Partisipasi aktif ini penting agar tercipta ekosistem digital desa yang hidup, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah strategis dan kolaboratif ini, diharapkan penerapan *e-government* di Desa Hilir benar-benar menjadi motor penggerak utama dalam menciptakan pemerintahan yang modern, pelayanan publik yang prima, serta kedaulatan ekonomi desa yang berbasis digital.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: Novensia Elisa Tantri
Nomor Mahasiswa	: E1032221007
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 18 Mei 2026
Saya membuat pernyataan



Novensia Elisa Tantri
NIM E1032221007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi
kekuatan kepadaku."

(Filipi 4:13)

"Kalau mimpimu tidak membuatmu takut,
berarti mimpimu belum cukup besar."

(Najwa Shihab)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Rasa syukur tak terhingga saya persembahkan kepada Bapak Ahim dan Ibu Ros. Terima kasih atas doa yang tak putus, kasih sayang yang tak bertepi, serta pengorbanan luar biasa untuk tenaga, pikiran, maupun dukungan materi yang kalian berikan.
2. Kepada abang saya Egi, terima kasih telah menjadi pelindung dan saudara yang begitu tulus. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan saya, selalu siap menjadi teman cerita, serta memberikan semangat yang tak pernah padam.
3. Hormat dan kasih saya untuk Kakek Markus, doa tulus untuk Alm. Bi Mimi, serta terima kasih kepada Mak Wen dan seluruh Keluarga Besar yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi akar yang kuat, mendoakan, dan mendukung saya dalam setiap langkah. Semoga pencapaian studi ini menjadi berkat yang indah dan menjadi kebanggaan bagi keluarga besar kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat, berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Penerapan *E-Government* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten sanggau" dengan baik.

Skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Penulisan ini merupakan hasil dari proses pembelajaran dan pengamatan penulis terhadap penerapan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik daerah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani S.I.P., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bima Sujendra, S.I.P., M.Si Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Serta Selaku Dosen

Pembimbing Pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan saran penulisan Skripsi ini.

4. Dita Purnama, S.I.P., M.I.P Selaku Dosen Pembimbing Akademik terimakasih atas bimbingan dan dukungan selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi Selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan saran dalam membimbing penulis selama proses penulisan Skripsi ini.
6. Rulida Yuniarsih, S.IP,M.Si dan Haunan Fachry Rohilie, S.IP,M.A Selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan masukan dalam penulisan Skripsi ini.
7. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
8. Pemerintah Desa Hilir berserta Staf dan Masyarakat Desa Hilir yang menjadi informan pada penelitian ini yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Ellen, Yunike, Sanda, Liza dan Fani terima kasih sudah menjadi teman baik dan sahabat seperjuangan selama masa kuliah ini. Terima kasih untuk tawa, dukungan, dan kebersamaan kalian yang luar biasa sampai kita bisa sampai di titik ini.

10. Teman-Teman KKM 05 Sungai Itik, terimakasih udah mewarnai semester akhir saya. Pengalaman luar biasa bisa jadi keluarga baru dan mengukir pengalaman luar biasa bersama kalian di Sungai Itik.
11. Untuk Sahabat dari SD Penulis Susi & Vani, terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik dari kecil hingga saat ini. Terimakasih sudah selalu ada di setiap proses yang penulis lalui. Senang sekali bisa tumbuh besar dan berjuang bersama kalian sampai dititik ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk perbaikan dari Skripsi ini. Semoga usulan penelitian ini memberikan manfaat dan referensi bagi penulisan karya ilmiah selanjutnya.

Pontianak, 18 Mei 2026

Novensia Elisa Tantri
E1032221007

DAFTAR ISI

Halaman

COVER i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
RINGKASAN SKRIPSI vi
PERNYATAAN KEASLIAN xi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN xii
KATA PENGANTAR xiii
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR TABEL xix
DAFTAR GAMBAR xx
DAFTAR LAMPIRAN xxi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Fokus Penelitian 9
1.4 Rumusan Masalah 9
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 10
1.6.1 Manfaat Teoritis 10
1.6.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Definisi Konsep 12
2.1.1 E-Government 12
2.1.2 Penerapan E-Government 15
2.1.3 Website Desa 16
2.2 Teori 17
2.2.1 *Balanced Scorecard* 17

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 23
2.4 Alur Pikir Penelitian 28
2.4.1 Kerangka Pikir Peneliti 30
2.5 Pertanyaan Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Langkah-langkah Penelitian 33
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 35
3.3.1 Lokasi Penelitian 35
3.3.2 Waktu Penelitian 36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 37
3.4.1 Subjek Penelitian 37
3.4.2 Objek Penelitian 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 41
3.7 Analisis Data 42
3.7.1 Teknik Analisis Data 42
3.8 Teknik Keabsahan Data 43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 46
4.1 *E-Government* di Desa Hilir 46
4.2 Keadaan Demografis Desa Hilir 48
4.3 Pemerintahan Desa 51
4.3.1 Tugas dan Fungsi Perangkat Desa 53
4.3.2 Visi dan Misi Pemerintah Desa Hilir 63
4.4 *Website* Desa Hilir 64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 66
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 66
5.2 Analisis 68
5.2.1 Perspektif Pelanggan 68
5.2.2 Perspektif Keuangan 74
5.2.3 Perspektif Proses Internal 79

5.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 84
BAB VI PENUTUP 91
6.1 Kesimpulan 91
6.2 Saran 93
6.3 Keterbatasan Penelitian 95
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 101

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

l .1 Kekuatan Sinyal Telepon Seluler dan Jenis Sinyal Internet Telepon Seluler menurut Desa di Kecamatan Balai 2024 3
2.1 Hasi Penelitian Relevan 26
3.1 Waktu Penelitian 36
4.1 Sarana dan Prasarana Penunjang Website Desa Hilir Tahun 2026 47
4.2 Jumlah Penduduk Desa Hilir 48
4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur 49
4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 50
5.1 Analisis Balanced Scorecard 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1 Tampilan Halaman Profil Website Desa Hilir 2
1.2 Tampilan Halaman Laporan Realisasi 5
1.3 Tampilan Publikasi Personal Kepala Desa 6
1.4 Jumlah Pengunjung Website Desa Hilir dari Tahun 2023-2025 7
4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Hilir 52
5.1 APBD Desa Hilir 2026 75
5.2 Sarana dan Prasarana Desa Hilir 81
5.3 Dokumen Memorandum Of Understanding (MOU) 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1 : Pedoman Wawancara 101

2 : Pedoman Observasi 105

3 : Informan Penelitian 106

4 : Dokumentasi Wawancara 107

5 : Dokumentasi Penelitian 111

6 : Surat Tugas Penelitian 113

7 : Biodata Penulis 114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan perubahan dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Konsep *elektronik government* memberikan manfaat dalam peningkatan efisiensi birokrasi, menambah jangkauan informasi, memperkuat transparansi serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penggunaan teknologi dalam memberikan layanan menjawab tantangan perkembangan zaman, serta mampu membuka diri untuk berinovasi dalam menyesuaikan perubahan yang semestinya, dengan ini bisa membuka peluang untuk lebih memberikan kemudahan akses dan penghematan biaya serta keterbukaan informasi bagi masyarakat luas.

Upaya penerapan digitalisasi salah satunya melakukan pelayanan publik kepada masyarakat telah di amanatkan melalui berbagai regulasi seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa Pasal 86 Ayat (2) yang berbunyi Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 65 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 20 Ayat (1) Layanan SPBE terdiri dari: a. layanan Administrasi; dan b. layanan publik berbasis elektronik.

Pemerintah Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau, merupakan salah satu desa yang telah mengadopsi sistem *e-government* melalui pengelolaan

website resmi desa. Langkah ini merupakan bentuk representasi dari komitmen pemerintah desa dalam memenuhi mandat regulasi mengenai keterbukaan informasi dan transformasi digital di tingkat daerah. Sejak tahun 2023, *website* tersebut dioperasikan sebagai sarana untuk mendekatkan pelayanan informasi kepada masyarakat secara lebih modern dan transparan. Sebagai gambaran mengenai bentuk implementasi tersebut, berikut disajikan tampilan halaman profil *website* Desa hilir:

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Profil Website Desa Hilir



Sumber: Website Desa Hilir https://hilir-balai.desa.id. Diakses Pada Tanggal 01/11/2025 Pukul 10.21

Gambar 1.1 di atas menunjukan tampilan halaman profil pada *website* resmi Desa Hilir ini merupakan representasi awal dari identitas desa di ruang publik digital. Halaman ini dirancang untuk memberikan informasi mendasar mengenai gambaran umum desa kepada masyarakat luas. Melalui tampilan ini, upaya Pemerintah Desa Hilir dalam menyediakan akses informasi yang mudah dijangkau, dimana profil desa tidak hanya tersimpan dalam dokumen fisik dikantor desa, melainkan sudah terintegrasi secara daring agar dapat diakses

kapan saja oleh warga maupun pihak luar yang membutuhkan data dasar mengenai Desa Hilir.

Desa Hilir merupakan salah satu desa di Kecamatan balai Kabupaten Sanggau yang memiliki jumlah penduduk cukup besar yakni mencapai 3.260 jiwa. Selain jumlah penduduk yang padat, desa ini juga memiliki keunggulan dari segi infrastruktur telekomunikasi yang sangat memadai yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Kekuatan Sinyal Telepon Seluler dan Jenis Sinyal Internet Telepon Seluler menurut Desa di Kecamatan Balai 2024

Kode Wilayah	Desa/Kelurahan	Kekuatan Sinyal Telepon Seluler	Jenis Sinyal Internet Telepon Seluler
6105 160001	Semoncol	Sinyal lemah	2,5/E/GPRS
6105 160002	Mak Kawing	Sinyal kuat	5G/4G/LTE
6105 160003	Cowet	Sinyal lemah	Tidak ada sinyal internet
6105 160004	Bulu Bala	Sinyal lemah	Tidak ada sinyal internet
6105 160005	Temiang Taba	Sinyal kuat	5G/4G/LTE
6105 160006	Senyabang	Sinyal lemah	3G/H/H+/EVDO
6105 160007	Kebadu	Sinyal sangat kuat	5G/4G/LTE
6105 160008	Hilir	Sinyal kuat	5G/4G/LTE
6105 160009	Temiang Mali	Sinyal lemah	5G/4G/LTE
6105 160010	Tae	Sinyal lemah	Tidak ada sinyal internet
6105 160011	Padi Kaye	Sinyal lemah	2,5G/E/GPRS
6105 160012	Empirang Ujung	Sinyal lemah	5G/4G/LTE

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sanggau

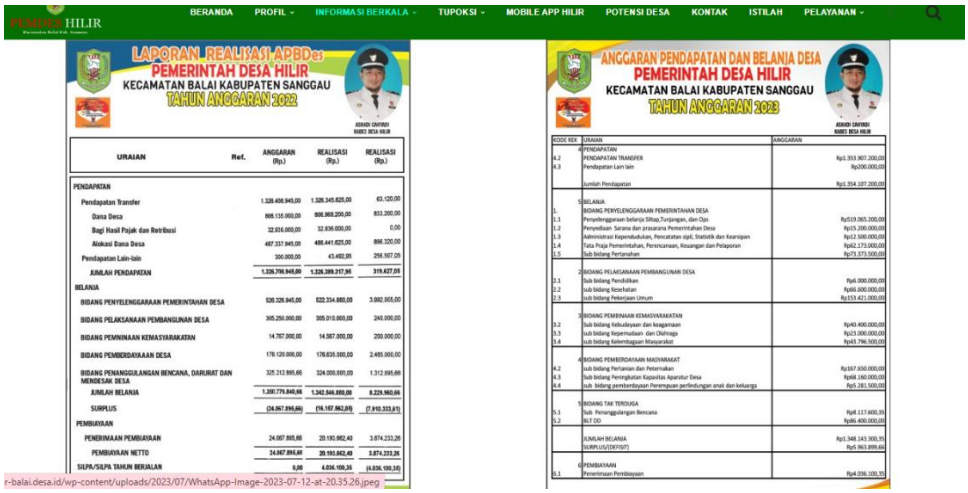
Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa Desa Hilir merupakan salah satu wilayah yang memiliki jangkauan sinyal komunikasi dengan kategori kuat. Ketersediaan jaringan yang stabil di lokasi ini mencakup sebagian besar wilayah

desa, sehingga mendukung aksesibilitas internet bagi pemerintah desa maupun masyarakat. Data tersebut menunjukkan bahwa secara teknis, infrastruktur komunikasi di Desa hilir telah memadai untuk menjalankan sistem informasi berbasis website tanpa kendala konektivitas yang signifikan.

Pemerintah Desa Hilir Berdasarkan Dokumen Memorandum of Understanding (MoU) melakukan kerja sama dengan PT Asia Compro Intenational, diketahui bahwa pengelolaan website desa dilakukan melalui sistem kemitraan dengan pihak ketiga. Pemerintah Desa Hilir memilih paket premium dengan nilai anggaran sebesar Rp33.000.000,00 per tahun. Paket ini mencakup pengelolaan website desa selama satu tahun, termasuk layanan pembaruan tampilan, penyedian domain dan hosting, serta pemeliharaan sistem. Anggaran tersebut bersumber dari dana desa yang dialokasikan untuk mendukung keberlangsungan website sebagai sarana informasi publik. Pemerintah desa hanya berperan sebagai penyedia informasi yang akan diunggah oleh pihak operator, tanpa keterlibatan langsung dalam pengelolaan teknis maupun pembaruan konten.

Kemudahan akses internet tidak berbanding lurus dengan penyajian informasi yang dilakukan. Meskipun infrastrukturnya sangat mendukung, data-data krusial mengenai transparansi keuangan desa justru tidak diperbarui, dimana data realisasi anggaran terakhir yang dipublikasikan hanya pada tahun 2023. Berikut ini disajikan Gambar realisasi anggaran tersebut:

Gambar 1.2 Tampilan Halaman Laporan Realisasi



Sumber: Website Desa Hilir https://hilir-balai.desa.id. Diakses Pada Tanggal12/02/2026 Pukul 10.21

Gambar 1.2 di atas, menunjukkan bahwa informasi laporan realisasi anggaran masih tertahan pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara fungsi *website* sebagai media informasi yang seharusnya diperbarui secara berkala dengan kenyataan yang ditemukan dilapangan.

Kondisi stagnasi data publikasi mengenai realisasi anggaran Dana Desa yang mandek sejak tahun 2023 tersebut kemudian diperparah oleh permasalahan kedua terkait pergeseran fokus prioritas dan relevansi konten pada website resmi Desa Hilir. Meskipun pemberitaan mengenai kegiatan seremonial yang bersifat personal dari keluarga Kepala Desa masuk dan dipublikasikan pada ruang berita umum di website tersebut, penempatan konten non-pemerintahan ini dinilai kontradiktif dengan esensi utama dari pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik. Berikut ini disajikan gambar publikasi personal tentang Kepala Desa:

Gambar 1.3 Tampilan Publikasi Personal Kepala Desa



Sumber: Website Desa Hilir https://hilir-balai.desa.id. Diakses Pada Tanggal 22/06/2026 Pukul 10.21

Berdasarkan gambar 1.3 diatas, Laman resmi pemerintah desa pada hakikatnya memikul fungsi yuridis dan fungsional sebagai media informasi publik yang mutlak digunakan untuk menyediakan data akurat terkait penyelenggaraan pemerintahan desa, akuntabilitas program kerja, serta fasilitasi pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi bagi masyarakat luas. Munculnya konten seremonial domestik di tengah minimnya pembaruan informasi tata kelola keuangan mencerminkan adanya kesenjangan yang nyata dalam manajemen operasional website desa, di mana platform digital publik yang didanai oleh anggaran daerah justru mengalami pergeseran fungsi menjadi media publikasi personal yang tidak memberikan nilai guna bagi peningkatan kualitas pelayanan publik maupun pemenuhan hak atas informasi bagi warga desa.

Peningkatan jumlah pengunjung website Desa Hilir dari tahun 2023 hingga 2025 menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi dan

layanan yang disediakan secara daring oleh pemerintah desa. Data ini menjadi indikator perkembangan penerapan e-government di tingkat desa, khususnya dalam aspek transparansi dan akses informasi publik. Adapun jumlah pengunjung website Desa Hilir dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 1.4 Jumlah Pengunjung *Website*

Desa Hilir dari Tahun 2023-2025



Sumber: Website Desa Hilir https://hilir-balai.desa.id. Diakses Pada Tanggal 01/11/2025 Pukul 11.10

Gambar 1.4 di atas menunjukan meskipun jumlah pengunjung *website* Desa Hilir menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, hal tersebut belum sepenuhnya mencerminkan optimalnya penerapan e-government dalam menyampaikan informasi melalui *website* Desa.

Penerapan *e-government* tidak dapat diukur hanya dari aspek kepemilikan platform digital secara fisik, melainkan dari sejauh mana teknologi tersebut benar-benar mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam menjalankan tugas harian. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam

penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien (Muhammadiah, 2011). Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Untuk mengukur dan meningkatkan kinerja pelayanan publik, diperlukan alat yang komprehensif dan terstruktur.

Balanced Scorecard (BSC) adalah salah satu alat manajemen strategis yang dapat digunakan untuk tujuan ini. BSC pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan & Bower, (1999) sebagai alat yang mengukur kinerja organisasi dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian mengenai penerapan BSC dalam sektor publik telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Muliawaty & Hendryawan, (2020) menyatakan bahwa BSC dapat membantu organisasi sektor publik dalam mengintegrasikan berbagai tujuan strategis, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dalam buku manajemen kinerja sektor publik Mahmudi, (2019) menjelaskan bahwa *Balanced Scorecard* (BSC) menurut Robert S. Kaplan dan Davin S. Norton, berfungsi sebagai instrumen pengukuran kinerja yang komprehensif melalui empat perspektif utama, yaitu: (1) perspektif pelanggan, (2) perspektif finansial, (3) perspektif proses internal, serta (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam konteks pemerintah desa, instrumen ini menjadi sangat relevan untuk mendeteksi apakah sebuah inovasi digital telah berjalan sesuai dengan tujuan utama pelayanan publik atau justru mengalami kegagalan fungsi.

Teori ini di Desa Hilir, urgensi penerapannya semakin menguat seiring ditemukannya dua masalah mendasar pada pengelolaan aset digital mereka, yaitu

adanya kondisi stagnasi publikasi data realisasi anggaran Dana Desa yang mandek sejak tahun 2023, serta terjadinya pergeseran fungsi *website* desa yang justru menjadi media publikasi kegiatan personal keluarga Kepala Desa.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui *website* Desa Hilir masih memerlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui apakah berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik mengambil judul: **"*E-Government* dalam Perspektif Balanced Scorecard Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Informasi didalam *website* tidak update.
2. Pergeseran fungsi *website* desa menjadi media publikasi kegiatan personal Kepala Desa.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau dengan meninjau pada informasi di *website* yang tidak update.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini Bagaimana *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau dengan meninjau pada informasi di

website yang tidak update?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* Melalui *Website* Desa Hilir di Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau dengan meninjau pada informasi di *website* yang tidak update.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam kajian *E-Government* dan inovasi pelayanan publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan dampak positif dan pengetahuan baru khususnya bagi para pembaca yang berkaitan dengan Pengembangan *E-Government* di lingkungan Pemerintahan Desa.

1. Bagi Penulis: Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami dinamika penerapan *e-government* di tingkat desa, serta memperluas wawasan terkait penggunaan media digital di pemerintah daerah.

2. Bagi Pemerintah Desa: Manfaat praktis dari penelitian ini bagi Pemerintah diharapkan dapat memberikan masukan kepada Desa Hilir, temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perangkat desa untuk untuk mengoptimalkan Kembali fungsi dari *E-Government* dalam perspektif *Balanced Scorecard* melalui *Website* di Desa Hilir Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau.
3. Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat khususnya warga Desa Hilir, dalam meningkatkan pemahaman terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.