



**OPTIMALISASI PEMANFAATAN WEBSITE OPENSID DALAM LAYANAN
PEMERINTAH DESA: STUDI KASUS KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN PERSEPSI PENGGUNA**

Vika Amaritha Mevia Aprilia¹, Farij Ibadil Maula²

Universitas Negeri Surabaya¹²

e-mail: vika.22102@mhs.unesa.ac.id, farijmaula@unesa.ac.id

Diterima: 28/07/2026; Direvisi: 03/08/2026; Diterbitkan: 09/08/2026

ABSTRAK

Transformasi digital pada sektor pemerintahan desa saat ini menjadi salah satu agenda penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien, salah satunya melalui pemanfaatan Open Sistem Informasi Desa (OpenSID). Meskipun tingkat adopsi OpenSID secara nasional tergolong tinggi, penerapannya di Desa Mojowuku, Kecamatan Kedamean, Kabupaten Gresik masih menghadapi berbagai kendala sehingga pemanfaatannya belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi pengguna dapat mendukung pemanfaatan website OpenSID dalam proses layanan yang disediakan Pemerintah Desa Mojowuku. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap lima informan yang terdiri atas operator website desa, pengembang OpenSID, perangkat desa, dan masyarakat, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman serta diperiksa keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi aksesibilitas, kualitas sistem website tergolong baik, tetapi pemanfaatannya masih terkendala minimnya integrasi dengan layanan administrasi. Kualitas informasi dinilai masih rendah karena frekuensi pembaruan yang jarang, kelengkapan alur pelayanan yang belum memadai, serta tata letak data yang menyulitkan kelompok masyarakat lanjut usia. Kondisi tersebut turut membentuk persepsi pengguna yang memandang website belum memberikan manfaat layanan secara nyata sehingga masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor desa. Dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan OpenSID di Desa Mojowuku belum optimal dan masih berfungsi sebatas portal informasi satu arah, sehingga diperlukan integrasi sistem, perbaikan kelengkapan informasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta edukasi literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Pengguna, OpenSID

ABSTRACT

Digital transformation in village governance has become an important agenda for realizing fast, transparent, and efficient public services, one of which is through the use of the Open Village Information System (OpenSID). Although the national adoption rate of OpenSID is relatively high, its implementation in Mojowuku Village, Kedamean District, Gresik Regency still faces various obstacles so that its utilization remains suboptimal. This study aims to determine how system quality, information quality, and user perception support the utilization of the OpenSID website in the service process provided by the Mojowuku Village Government. This study employed a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation involving five informants consisting of the village website operator, the OpenSID developer, village officials, and community members, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model and

validated through source and technique triangulation. The results show that in terms of accessibility, the system quality of the website is relatively good, yet its utilization is still hindered by limited integration with administrative services. Information quality is considered low due to infrequent updates, incomplete service flow information, and a data layout that is difficult for elderly residents to navigate. These conditions shape user perceptions that regard the website as not yet providing tangible service benefits, leading the community to prefer visiting the village office directly. It is concluded that the utilization of OpenSID in Mojowuku Village is not yet optimal and still functions merely as a one-way information portal, so that system integration, improvement of information completeness, human resource capacity building, and digital literacy education for the community are required.

Keywords: *System Quality, Information Quality, User Perception, OpenSID*

PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor pemerintahan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, salah satunya melalui adopsi *e-government* yang mempermudah akses layanan serta mempercepat proses administrasi agar lebih transparan dan partisipatif (Alfarizi, 2024). Di tingkat internasional, implementasi *e-government* meningkat pesat sebagai respons atas tuntutan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, terutama pasca pandemi Covid-19 (United Nations, 2024). Temuan (Syamsuddin et al., 2025) memperkuat hal tersebut dengan menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik meskipun tingkat keberhasilannya bervariasi antarnegara.

Di Indonesia, digitalisasi desa menjadi prioritas pemerintah sebagaimana diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, Perpres No. 132 Tahun 2022, Perpres No. 82 Tahun 2023, serta Permendes No. 2 Tahun 2024 tentang prioritas penggunaan dana desa. Regulasi tersebut mendorong pengembangan sistem informasi desa (SID), salah satunya Open Sistem Informasi Desa (OpenSID) yang dikembangkan oleh *Combine Resource Institution* (CRI) sejak tahun 2016 dan dikelola oleh OpenDesa sejak 2018. Hingga tahun 2025, tercatat lebih dari 24.000 desa telah menggunakan OpenSID dengan sekitar 8.000 desa aktif setiap harinya (Open Desa, 2025). Data tersebut menunjukkan tingginya antusiasme pemerintah desa dalam mengimplementasikan sistem informasi berbasis digital.

Meskipun demikian, tingginya angka adopsi tidak selalu berbanding lurus dengan keberhasilan pemanfaatannya di tingkat desa, karena sangat bergantung pada kondisi dan karakteristik lokal masing-masing wilayah. Kondisi ini juga terjadi di Desa Mojowuku, Kecamatan Kedamean, Kabupaten Gresik, yang telah menggunakan OpenSID sebagai *website* resmi sejak tahun 2023 dan dilengkapi anjungan mandiri untuk mendukung pelayanan publik. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa *website* maupun anjungan tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal. *Website* jarang diperbarui dan belum terintegrasi dengan layanan administrasi harian, sementara proses pelayanan di kantor desa masih sepenuhnya dilakukan secara manual atau luring. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem informasi desa tidak semata ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut dipahami dan dimanfaatkan oleh aparaturnya maupun masyarakat desa (Hamim et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Direktur Divisi Layanan OpenDesa, kendala penyebaran OpenSID di tingkat desa meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya infrastruktur pendukung, belum adanya alokasi anggaran khusus, serta rendahnya komitmen sebagian pemerintah desa untuk beralih dari sistem manual ke digital. Kondisi ini turut memengaruhi implementasi OpenSID di lapangan, misalnya keterlambatan akses akibat

kendala jaringan internet dan keterbatasan kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan sistem, sejalan dengan temuan (Mardinata et al., 2023) yang menyebutkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan koneksi internet yang tidak stabil menjadi kendala utama implementasi sistem informasi desa.

Persoalan lain yang ditemukan adalah keakuratan informasi yang disajikan pada *website* desa. Data kependudukan yang tidak diperbarui secara berkala dan informasi program desa yang belum lengkap dapat menurunkan kepercayaan masyarakat, sebagaimana ditemukan pula pada penerapan OpenSID di Desa Tampaksiring, di mana data kependudukan belum sepenuhnya tersinkron sehingga menghambat layanan administrasi (Ramjaya et al., 2024). Di sisi lain, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat desa turut menjadi tantangan tersendiri (Adnan et al., 2024; Praseptiawan et al., 2021). Hal tersebut berdampak pada persepsi kemudahan penggunaan sistem dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna. Banyak masyarakat yang masih memandang sistem informasi desa sebatas formalitas portal informasi dan belum memberikan manfaat nyata, misalnya dalam efisiensi biaya dan transparansi layanan (Novianti & Agustina, 2024).

Idealnya, *website* OpenSID dapat menjadi sarana pelayanan publik digital yang mudah diakses, informatif, dan responsif, sekaligus menjadi ruang interaksi yang mendukung proses administrasi secara efektif dan efisien. Ketiga unsur pelayanan publik, yaitu organisasi penyelenggara layanan, masyarakat sebagai pengguna, dan tingkat kepuasan pengguna, seharusnya saling terkait untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Namun, kesenjangan antara kondisi ideal tersebut dengan realita di lapangan menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan, khususnya untuk menggali secara mendalam bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi pengguna berperan dalam mendukung pemanfaatan *website* OpenSID dari perspektif operator desa sebagai pengguna utama sistem.

Penelitian mengenai OpenSID sejatinya telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada evaluasi efektivitas atau kepuasan pengguna secara umum (Septianingrum & Oktariyanda, 2024). Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan kerangka gabungan *Information System Success Model (IS Success Model)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman, persepsi, serta kendala aktual yang dihadapi perangkat dan masyarakat desa dalam memanfaatkan OpenSID versi umum, sekaligus membandingkan potensi versi tersebut dengan versi premium. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi pengguna dapat mendukung pemanfaatan *website* OpenSID dalam proses layanan yang disediakan Pemerintah Desa Mojowuku, serta diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang kontekstual bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital sesuai kebutuhan dan karakteristik masyarakat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus, yaitu jenis penelitian yang mendalam terhadap suatu individu, kelompok, atau program tertentu untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam mengenai objek yang diteliti (Abdussamad, 2021). Studi kasus dalam penelitian ini berfokus pada pemanfaatan *website* OpenSID sebagai *website* resmi Desa Mojowuku sejak tahun 2023, terutama dalam menyediakan informasi dan layanan pemerintah desa. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggali secara intensif faktor-faktor dan konteks yang melatarbelakangi tingkat pemanfaatan *website* tersebut.

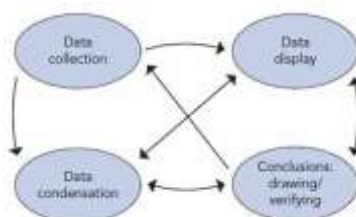
Penelitian dilaksanakan di Desa Mojowuku, Kecamatan Kedamean, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, dengan pertimbangan bahwa pemanfaatan *website* OpenSID di desa tersebut belum optimal sehingga relevan dengan fokus penelitian. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan, serta data sekunder yang bersumber dari buku ilmiah, jurnal penelitian terdahulu, dokumen resmi, dan data statistik (Harjo, 2020). Informan penelitian dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan pemanfaatan *website* OpenSID, meliputi dua informan kunci, yaitu Sekretaris Desa yang merangkap sebagai operator *website* dan Wakil Direktur Divisi Pengembangan Aplikasi OpenDesa, serta tiga informan pendukung dari unsur perangkat desa dan masyarakat, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Jabatan	Kategori
1.	IK1/ZR	Sekretaris Desa dan Operator Website	Informan Kunci
2.	IK2/HS	Wakil Direktur Divisi Pengembangan Aplikasi OpenDesa	Informan Kunci
3.	IP1/SY	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	Informan Pendukung
4.	IP2/MM	Kepala Seksi Kesejahteraan	Informan Pendukung
5.	IP3/EL	Masyarakat Desa Mojowuku	Informan Pendukung
6.	IP4/JW	Masyarakat Desa Mojowuku	Informan Pendukung

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi *website* dan lingkungan kantor desa, wawancara semi-terstruktur kepada seluruh informan, serta studi dokumentasi terhadap konten *website*, statistik kunjungan, dan dokumen pendukung lainnya. Penelitian ini mengadopsi kerangka *Information System Success Model (IS Success Model)* untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks pemanfaatan *website* OpenSID sebagai portal informasi di Desa Mojowuku. Menurut (Miles et al., 2014; Sugiyono, 2023b), data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang berlangsung secara terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh, sebagaimana pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

Sumber: (Miles et al., 2014)

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan agar temuan penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan (Agustini et al., 2023; Sugiyono, 2023a).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

OpenSID merupakan sistem informasi desa berbasis web yang dikembangkan oleh Perkumpulan Desa Digital Terbuka (OpenDesa) untuk membantu pemerintah desa menjalankan administrasi umum, kependudukan, keuangan, pembangunan, layanan publik, dan layanan informasi secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. OpenSID tersedia dalam dua versi, yaitu versi umum yang bersifat gratis dan versi premium yang berlangganan tahunan dengan fitur tambahan serta pembaruan bulanan (OpenDesa, 2025), sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 1. Desa Mojowuku sejak tahun 2023 menggunakan OpenSID versi umum sebagai website resmi desa.

Umum	Premium	SiapPakai	Diskominfo Ber-PKS
✓ Fitur Dasar 16 bin yg terd ✗ KelolaDesa (App Android) ✗ LayananDesa (App Android) ✗ PBB ✗ Modul PPID ✗ Modul Prodeskel ✗ Google Recaptcha Key disediakan ✗ Tema Palanta SiapPakai ✗ Mapbox API key disediakan ✗ Fitur Khusus Pemda ○ Fitur Anjungan ○ Tema Premium	✓ Fitur Dasar ✓ KelolaDesa (App Android) ✓ LayananDesa (App Android) ✓ PBB ✓ Modul PPID ✓ Modul Prodeskel ✗ Google Recaptcha Key disediakan ✗ Tema Palanta SiapPakai ✗ Mapbox API key disediakan ✗ Fitur Khusus Pemda ○ Fitur Anjungan ○ Tema Premium	✓ Fitur Dasar ✓ KelolaDesa (App Android) ✓ LayananDesa (App Android) ✓ PBB ✓ Modul PPID ✓ Modul Prodeskel ✓ Google Recaptcha Key disediakan ✓ Tema Palanta SiapPakai ✓ Mapbox API key disediakan ✗ Fitur Khusus Pemda ○ Fitur Anjungan ○ Tema Premium	✓ Fitur Dasar ✓ KelolaDesa (App Android) ✓ LayananDesa (App Android) ✓ PBB ✓ Modul PPID ✓ Modul Prodeskel ✓ Google Recaptcha Key disediakan ✓ Tema Palanta SiapPakai ✓ Mapbox API key disediakan ✓ Fitur Khusus Pemda ○ Fitur Anjungan ○ Tema Premium
GRATIS	RP 1 JUTA /TAHUN	RP 3,5 JUTA /TAHUN	RP 1 JUTA /TAHUN

Gambar 1. Perbandingan Fitur OpenSID Versi Umum dan Premium

Sumber: (OpenDesa, 2025)

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang dihasilkan bersifat alamiah dan mendalam. Temuan disajikan berdasarkan tiga fokus utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi pengguna website OpenSID. Kualitas Sistem. Dari segi kecepatan dan kemudahan akses, seluruh informan menyatakan bahwa website OpenSID dapat diakses dengan mudah melalui smartphone maupun komputer, dengan durasi pemuatan kurang dari 10 detik, meskipun kecepatan tersebut sangat bergantung pada kualitas jaringan internet pengguna. Operator *website* (IK1/ZR) mengungkapkan bahwa akses *website* tergolong lancar, namun ia masih mengalami kendala teknis dalam menyusun konten karena keterbatasan pengalaman mengelola *website*. Dari sisi keandalan, sistem jarang mengalami gangguan, hanya sekitar satu hingga dua

kali dalam setahun, dan biasanya disebabkan oleh proses pembaruan terpusat, bukan kegagalan sistem.

Terkait keamanan, seluruh informan menilai *website* cukup aman karena informasi yang diunggah hanya bersifat umum, bukan data pribadi yang sensitif, meski *website* belum dilengkapi kebijakan atau regulasi tertulis mengenai tata kelola keamanan data. Sementara itu, dari sisi integrasi, ditemukan ketidakselarasan informasi antara operator yang menyatakan sistem telah terhubung dengan layanan administrasi kependudukan, dengan kondisi riil di lapangan yang menunjukkan bahwa proses pelayanan masih sepenuhnya manual dan *website* belum tersinkronisasi otomatis dengan sistem kependudukan nasional.

Kualitas Informasi. Keakuratan informasi pada *website* dinilai masih rendah karena sinkronisasi data kependudukan dilakukan secara manual dan hanya diperbarui beberapa kali dalam setahun, sehingga tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi terkini. Dari sisi relevansi, terdapat kesenjangan pandangan antara operator dan pengembang yang menilai fitur sudah relevan dan lengkap secara nasional, dengan informan pendukung yang menilai informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan administrasi belum tersedia di *website*.

Kelengkapan informasi juga dinilai belum memadai, ditandai dengan sejumlah tautan formulir persyaratan dokumen, seperti permohonan KIA, akta kelahiran, dan akta kematian, yang tidak dapat diakses. Dari sisi kemudahan pemahaman, terdapat kesenjangan generasi, di mana kalangan muda menilai informasi mudah dipahami, sementara masyarakat berusia di atas 35 tahun merasa kesulitan karena harus menelusuri menu secara manual dan data penduduk yang belum dikelompokkan secara rapi. Ketepatan waktu pembaruan informasi tergolong sangat rendah, hanya dilakukan sekitar tiga kali dalam setahun, akibat kesibukan operator dalam pelayanan harian dan tidak adanya tim khusus pengelola *website*.

Persepsi Pengguna. Dari sisi efektivitas, operator merasakan manfaat besar karena *website* mempermudah penyampaian informasi persyaratan layanan tanpa harus menjelaskan berulang kali, sedangkan masyarakat menilai efektivitas *website* masih terbatas karena informasi yang tersedia sangat sedikit dan mayoritas warga belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Dari sisi produktivitas, *website* dirasakan membantu pekerjaan internal operator, terutama dalam penyampaian informasi dan pengelolaan data, namun belum banyak mengubah alur kerja pelayanan administrasi karena proses inti tetap dilakukan secara manual.

Manfaat nyata yang dirasakan pengguna juga masih terbatas, umumnya hanya sebatas kemudahan memperoleh informasi awal dan mempersiapkan berkas sebelum datang ke kantor desa, karena sosialisasi mengenai keberadaan *website* belum merata sehingga sebagian besar masyarakat belum mengetahuinya. Dari sisi efisiensi, meskipun *website* berpotensi memangkas waktu dan tenaga, realitanya belum tercapai karena rendahnya antusiasme masyarakat untuk beralih ke layanan digital, minimnya keahlian teknologi sebagian perangkat desa, serta belum tersedianya kontak resmi pemerintah desa di dalam *website* untuk keperluan konfirmasi warga.

Secara ringkas, ketiga fokus temuan penelitian beserta indikator dan kondisi utamanya disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Penelitian

Aspek	Indikator	Kondisi Temuan Utama
Kualitas Sistem	Kecepatan & kemudahan akses	Mudah diakses (<10 detik), tetapi bergantung pada jaringan internet pengguna

Aspek	Indikator	Kondisi Temuan Utama
Kualitas Informasi	Keandalan stabilitas	& Gangguan rendah (1–2 kali/tahun), tidak berdampak pada pelayanan karena masih manual
	Keamanan data sistem	& Dinilai aman untuk data umum, namun belum ada regulasi tertulis
	Integrasi sistem	Belum terintegrasi dengan sistem kependudukan nasional maupun anjungan
	Keakuratan ketepatan	& Data belum <i>real-time</i> , sinkronisasi masih manual
	Relevansi informasi	Fitur relevan secara nasional, tetapi belum sesuai kebutuhan lokal
	Kelengkapan informasi	Alur pelayanan, anggaran, dan kontak resmi belum tersedia
	Kemudahan pemahaman	Mudah bagi generasi muda, sulit bagi warga di atas 35 tahun
Persepsi Pengguna	Ketepatan waktu pembaruan	Sangat rendah, hanya sekitar 3 kali dalam setahun
	Efektivitas	Tinggi bagi operator, rendah bagi masyarakat
	Produktivitas kerja	Membantu tugas internal, belum mengubah alur pelayanan
	Manfaat nyata	Baru dirasakan sebagian kecil warga yang mengakses website
	Efisiensi & hambatan	Berpotensi besar, namun terhambat kesiapan SDM dan sosialisasi

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas website OpenSID di Desa Mojowuku sudah cukup baik dan mencerminkan kualitas sistem yang tinggi dalam kerangka *IS Success Model*, namun ketergantungannya pada kualitas jaringan internet menandakan bahwa keberhasilan sistem informasi desa juga sangat dipengaruhi oleh faktor infrastruktur eksternal. Temuan ini sejalan dengan (Ramadhani & Kurniawan, 2026) yang menyatakan bahwa OpenSID memiliki antarmuka yang mudah digunakan oleh pengguna non-teknis, serta diperkuat oleh (Adnan et al., 2024) dan (Hamim et al., 2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan infrastruktur dan literasi digital menjadi kendala umum penerapan sistem informasi desa. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Mojowuku perlu meningkatkan kualitas dan jangkauan jaringan internet secara merata, menyediakan wifi publik di kantor dan balai desa, serta memberikan pelatihan literasi digital berkala bagi operator.

Frekuensi gangguan sistem yang rendah menunjukkan keandalan teknis OpenSID cukup tinggi, tetapi fakta bahwa gangguan tersebut tidak berdampak pada pelayanan justru mengindikasikan bahwa manfaat sistem terhadap tugas pokok pelayanan administrasi masih sangat rendah, karena layanan tetap dilakukan secara manual. Kondisi ini sejalan dengan (Saadah et al., 2026) yang menyebutkan bahwa keterbatasan integrasi sistem menyebabkan sistem tidak berdampak pada proses pelayanan, serta (Subakti & Rahaju, 2025) yang menemukan bahwa keterbatasan anggaran menjadi penghambat utama desa untuk mengakses versi premium OpenSID. Dengan demikian, pemerintah desa perlu mempertimbangkan alokasi anggaran migrasi ke versi premium sebagai investasi jangka panjang untuk mempercepat pembaruan dan perbaikan sistem.

Dari sisi keamanan, persepsi aman yang dirasakan pengguna sejalan dengan teori *IS Success Model* dan TAM karena tidak adanya kewajiban mengunggah data sensitif turut membangun kepercayaan pengguna. Namun, ketiadaan regulasi tertulis mengenai tata kelola keamanan data mencerminkan kelemahan pada dimensi kualitas layanan, sebagaimana ditemukan pula oleh (Subakti & Rahaju, 2025) terkait belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis dalam penerapan OpenSID. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keandalan teknis, tetapi juga oleh tata kelola dan regulasi yang menjadi fondasi keamanan berkelanjutan, sehingga penyusunan kebijakan keamanan informasi yang legal dan tertulis menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan.

Ketidakselarasan integrasi sistem antara klaim operator dan kondisi riil di lapangan menunjukkan adanya kegagalan mendasar pada dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi dalam *IS Success Model*, karena *website* belum tersambung dengan sistem kependudukan nasional maupun anjungan mandiri yang telah dimiliki desa. Dalam kerangka TAM, kondisi ini menurunkan persepsi kegunaan sistem baik bagi operator maupun masyarakat, sebagaimana ditemukan pula oleh (Hamim et al., 2024) bahwa lemahnya integrasi sistem menghambat optimalisasi *e-government*, meskipun hasil ini bertolak belakang dengan (Briyadi et al., 2025) dan (Taufik, 2025) yang membuktikan bahwa integrasi layanan digital yang matang mampu mempercepat alur pelayanan dan membangun ekosistem satu data yang efisien. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Mojowuku perlu berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik untuk mempercepat integrasi sistem administrasi kependudukan sekaligus mengoptimalkan fungsi anjungan mandiri yang sudah tersedia.

Pada aspek kualitas informasi, rendahnya keakuratan dan ketepatan waktu pembaruan data menunjukkan kegagalan pada dimensi kualitas informasi dalam *IS Success Model*, karena data yang tidak mutakhir menurunkan kredibilitas sistem sebagai sumber rujukan. Temuan ini berbeda dengan hasil (Taufik, 2025) yang menyebutkan bahwa penerapan OpenSID meningkatkan transparansi dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan, sehingga menegaskan bahwa keberhasilan pemanfaatan sistem informasi sangat bergantung pada komitmen operasional desa, bukan semata pada ketersediaan platform. Kesenjangan relevansi dan kelengkapan informasi turut memperkuat temuan (Ramadana et al., 2025) dan (Briyadi et al., 2025) bahwa sistem informasi desa perlu terus menyempurnakan konten layanan agar sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa perlu menyusun jadwal pemutakhiran data secara berkala, menunjuk petugas verifikasi data, memperbaiki tautan dokumen yang rusak, serta melengkapi informasi alur pelayanan dan kontak resmi perangkat desa.

Kesenjangan pemahaman informasi antargenerasi memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dalam TAM sangat dipengaruhi oleh usia dan literasi digital pengguna,

sejalan dengan (Novianti & Agustina, 2024) dan (Adnan et al., 2024) yang menemukan bahwa kelompok lanjut usia dan masyarakat pedesaan cenderung mengalami hambatan adaptasi teknologi. Oleh karena itu, pengelola *website* perlu menata ulang kategorisasi data, melengkapi elemen visual, dan menyederhanakan navigasi agar desain lebih ramah bagi seluruh kelompok usia. Sementara itu, rendahnya ketepatan waktu pembaruan konten sejalan dengan temuan (Subakti & Rahaju, 2025) yang mengidentifikasi lemahnya SOP pembaruan informasi sebagai kendala utama, sehingga pembentukan tim khusus pengelola *website* dan penetapan target pembaruan berkala menjadi langkah yang perlu segera dilakukan.

Pada aspek persepsi pengguna, kesenjangan pandangan antara operator yang merasakan manfaat internal signifikan dengan masyarakat yang menilai efektivitas *website* masih rendah menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak dapat diukur hanya dari sisi pengelola. Kondisi ini sejalan dengan (Novianti & Agustina, 2024) dan (Hamim et al., 2024) yang menyebutkan bahwa efektivitas sistem informasi desa kerap terhambat oleh minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Produktivitas kerja yang dirasakan operator turut sejalan dengan (Arjun et al., 2025), meski belum mencapai efisiensi pelayanan publik secara menyeluruh sebagaimana temuan (Briyadi et al., 2025). Manfaat nyata yang masih bersifat internal-sentris juga diperkuat oleh (Hamim et al., 2024) yang menegaskan bahwa manfaat teknologi sektor publik kerap berjalan timpang tanpa dibarengi edukasi literasi digital masyarakat yang merata.

Hambatan efisiensi penggunaan *website* yang ditemukan, seperti rendahnya antusiasme masyarakat, keterbatasan keahlian teknologi perangkat desa, dan ketiadaan SOP pengelolaan, sejalan dengan (Subakti & Rahaju, 2025) dan (Arjun et al., 2025) yang menyebutkan bahwa efisiensi optimal sulit tercapai tanpa tata kelola formal yang jelas. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat dimaknai bahwa keberhasilan pemanfaatan OpenSID di Desa Mojowuku tidak semata ditentukan oleh ketersediaan fitur teknis, melainkan sangat bergantung pada sinergi antara peningkatan infrastruktur, penguatan kapasitas sumber daya manusia, tata kelola administratif yang formal, serta strategi sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat. Dengan demikian, Pemerintah Desa Mojowuku perlu menyusun SOP pengelolaan *website*, menyelenggarakan pelatihan tersertifikasi bagi operator, melengkapi kontak komunikasi interaktif, serta melakukan sosialisasi masif melalui media fisik dan digital agar transformasi dari layanan manual menuju digital dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem *website* OpenSID di Desa Mojowuku telah mampu mendukung penyediaan informasi pelayanan dasar, tetapi belum mampu meningkatkan pemanfaatan *website* sebagai sarana proses pelayanan publik karena terkendala jaringan internet, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum terintegrasinya sistem dengan dinas kependudukan. Kualitas informasi yang tersedia juga belum mampu mendorong pemanfaatan *website* secara optimal akibat rendahnya frekuensi pembaruan data serta kelalaian dalam pengelolaan konten oleh operator. Selain itu, persepsi pengguna terhadap *website* belum cukup mendukung pemanfaatannya karena minimnya literasi digital masyarakat dan lemahnya tata kelola administratif di tingkat desa.

Kondisi tersebut menegaskan bahwa optimalisasi pemanfaatan *website* OpenSID di Desa Mojowuku memerlukan upaya perbaikan infrastruktur jaringan, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, penyusunan kebijakan tertulis terkait tata kelola dan keamanan data, alokasi anggaran untuk migrasi ke versi premium, serta sosialisasi dan edukasi literasi digital yang masif kepada masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan



menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk mengukur tingkat kepuasan dan niat penggunaan OpenSID secara lebih terukur, serta melakukan studi perbandingan antara desa pengguna versi umum dan premium guna memperkaya pemahaman mengenai optimalisasi sistem informasi desa di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. Syakir Media Press.
- Adnan, I. Z., Adnan, Z., Fadhlurrohman, M. I., & Fauzan, H. S. (2024). Implementation of e-Government Through System Village Information (Case Study of Talaga Jaya Village, Garut Regency). *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, 2(2), 106–121. <https://doi.org/10.61194/ijcs.v2i2.296>
- Agustini, Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, Guampe, F. A., Akbar, J. S., Lubis, M. A., Maryati, I., Ririnisahawaitun, Mesra, R., Sari, M. N., Tuerah, P. R., Rahmadhani, M. V., & Rulangi, R. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)*. PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Alfarizi, M. (2024). Praktik Transformatif E-Government Tingkat Lokal Era Society 5.0 Untuk Tata Kelola Daerah Berkelanjutan : Teropong Ekosistem Intelektual Sistematis. *Nusantara Innovation Journal*, 3(1), 97–121. <https://doi.org/10.70260/nij.v3i1.54>
- Arjun, Fasihat, D. U., & Adhim, C. (2025). Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 347–360. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3102>
- Briyadi, P., Mustofah, A., & Pramudiana, I. D. (2025). Smart Desa, Layanan Cerdas : Inovasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Desa Sabrang, Klaten. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik Dan Negara*, 2(4), 143–163. <https://doi.org/10.62383/hukum.v2i4.410>
- Hamim, R. N., Meidina, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Harjo, B. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Statistik untuk Pemula* (A. Setiawan (ed.)). Nuta Media.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Village Information System (SID) Effectiveness in Improving Village Administrative Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 1–13. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1367>
- Open Desa. (2025). *Pantau SID*. <https://pantau.opensid.my.id/>
- OpenDesa. (2025). *OpenSID Premium*. Open Desa. <https://opendesa.id/opensid-premium/>
- Praseptiawan, M., Nugroho, E. D., & Iqbal, A. (2021). Pelatihan Sistem Informasi Desa untuk Meningkatkan Kemampuan Literasi Digital Perangkat Desa Taman Sari. *Abdimas Umtas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 521–528. <https://doi.org/10.35568/abdimas.v4i1.1206>



- Ramadana, R. A., Salat, J., Qadri, Hikmal, F., & Nursilul, C. (2025). Analisis Antarmuka Pengguna Pada Sistem Informasi Desa (OpenSID) Gampong Keubang Kabupaten Pidie Dalam Perspektif Interaksi Manusia dan Komputer. *TECHSI*, 16(2), 1–11. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17588635>
- Ramadhani, D. O., & Kurniawan. (2026). Penerapan OpenSID (Open Source Sistem Informasi Desa) Sebagai Media Layanan Administrasi Desa. *Jejak Digital : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 1236–1243. <https://doi.org/10.63822/xs84hx61>
- Ramjaya, I. G. M., Paramitha, A. A. I. I., & Putra, I. G. J. E. (2024). Digitalisasi Data Kependudukan dan Pemutakhiran OpenSID Desa Tampaksiring Kabupaten Gianyar. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 2320–2328. <https://doi.org/10.31949/jb.v5i4.10663>
- Saadah, M. A., Yanti, O., Setiawan, W. J., Syeftiani, T., Permana, K., Hendriyadi, & Haris, M. (2026). Building Smart Village Governance Beyond Technology: Evidence from A Participatory Action Research on OpenSID Implementation in Indonesia. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA : Jurnal Hasil Pengabdian & Pemberdayaan Kepada Masyarakat*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.33394/jpu.v7i1.18877>
- Septianingrum, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2024). Effectiveness of OpenSID Application in Improving Services in Kemamang Village Bojonegoro. *Serunai*, 3(1), 13–22. <https://doi.org/10.63019/serunai.v3i1.62>
- Subakti, M. A., & Rahaju, T. (2025). Implementasi Program Sistem Informasi Desa Siap (Opensid) di Desa Siwalan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Parlementer : Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(2), 115–134. <https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i2.691>
- Sugiyono. (2023a). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif)*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2023b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2nd ed.). Penerbit Alfabeta.
- Syamsuddin, Nawir, A., Adiputra, M. H., Wahid, A., & Hatta, S. (2025). Systematic Literature Review : Penerapan E-Goverment Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Academia Praja*, 8(1), 91–109. <https://doi.org/10.36859/jap.v8i1.3252>
- Taufik, A. R. (2025). Implementation of Village Digitalization Through Application OpenSID for Quality and Quality Improvement Public Service. *AKUNESA : Jurnal Akuntansi Unesa*, 13(3), 324–335. <https://doi.org/10.26740/akunesa.v13n3.p324-335>
- United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024 : Accelerating Digital Transformation For Sustainable Development*. <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024>