

## **Analisis Faktor-Faktor Kritis Sukses (*Critical Success Factors*) Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Muaro Pijoan**

**Jhon Fran Trio Halawa<sup>1\*</sup>, Hendriyaldi<sup>2</sup>, Try Syeftiani<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup> Program Studi Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

*\*Penulis Korespondensi: [jhonfrantriohalawa0550@gmail.com](mailto:jhonfrantriohalawa0550@gmail.com)<sup>1</sup>*

**Abstract.** This study aims to analyze the Critical Success Factors (CSF) in implementing the Village Information System (SID) in Muaro Pijoan Village, as part of the broader e-government initiative at the village level. The research employs a descriptive qualitative approach, utilizing interviews, observations, and documentation as data collection methods. The results of the study indicate that the implementation of SID has not been fully optimized due to several key challenges, including limited human resources, inadequate technological infrastructure, insufficient funding, and low community participation. Among these, the most influential factors for the success of SID are the capacity of human resources and the level of support from the local government. The study highlights the importance of improving government policies, enhancing the skills and competencies of human resources, and ensuring that specific budgets are allocated to sustain SID management. Furthermore, the findings suggest that improving the involvement of the community in the SID process is crucial for fostering transparency, accountability, and better governance at the village level. This research provides valuable insights into the necessary steps to improve the implementation of SID and contributes to the understanding of e-government success factors in rural areas.

**Keywords:** Critical Success Factors; E-Government; Human Resources; Muaro Pijoan Village; Village Information System.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor Keberhasilan Kritis (Critical Success Factors/CSF) dalam implementasi Sistem Informasi Desa (Sistem Informasi Desa/SPI) di Desa Muaro Pijoan, sebagai bagian dari inisiatif e-government yang lebih luas di tingkat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan memanfaatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPI belum sepenuhnya optimal karena beberapa tantangan utama, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang tidak memadai, pendanaan yang tidak mencukupi, dan partisipasi masyarakat yang rendah. Di antara faktor-faktor tersebut, faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan SPI adalah kapasitas sumber daya manusia dan tingkat dukungan dari pemerintah daerah. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kebijakan pemerintah, peningkatan keterampilan dan kompetensi sumber daya manusia, dan memastikan bahwa anggaran khusus dialokasikan untuk keberlanjutan pengelolaan SPI. Lebih lanjut, temuan menunjukkan bahwa peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses SPI sangat penting untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola yang lebih baik di tingkat desa. Penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan implementasi SPI dan berkontribusi pada pemahaman tentang faktor keberhasilan e-government di daerah pedesaan.

**Kata kunci:** Desa Muaro Pijoan; E-Government; Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan; Sumber Daya Manusia; Sistem Informasi Desa.

### **1. LATAR BELAKANG**

Transformasi digital dalam tata perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Pemerintah Indonesia mendorong penerapan e-government sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk implementasi e-government di tingkat desa adalah penerapan Sistem Informasi Desa (SID). Melalui SID, pemerintah desa dapat mengelola

data kependudukan, administrasi, pelayanan publik, dan potensi desa secara terintegrasi dan mudah diakses. Program ini mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

OpenSID sebagai salah satu platform SID berbasis open source banyak diadopsi oleh desa-desa di Indonesia karena kemudahan penggunaannya serta dukungan komunitas pengembang yang luas. Sistem ini tidak hanya membantu dalam pelayanan administrasi publik, tetapi juga berfungsi sebagai sarana publikasi dan transparansi informasi. Namun, meskipun OpenSID memiliki potensi besar dalam mendukung digitalisasi pemerintahan desa, implementasinya di lapangan seringkali menghadapi berbagai kendala. Tantangan yang muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang menguasai teknologi, kurangnya dukungan infrastruktur, serta minimnya kebijakan dan pendanaan yang berkelanjutan dari pemerintah desa.

Kondisi tersebut juga dialami oleh Desa Muaro Pijoan, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi. Desa ini pernah menjadi salah satu desa yang menerapkan OpenSID sebagai media pelayanan dan publikasi kegiatan desa. Namun, dalam perkembangannya, sistem ini tidak lagi aktif dan situs web desa tidak muncul di mesin pencarian seperti Google. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan SID di Desa Muaro Pijoan tidak berkelanjutan. Faktor-faktor seperti kurangnya SDM yang kompeten, lemahnya dukungan kebijakan dan anggaran, serta minimnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan sistem menjadi penyebab utama tidak optimalnya implementasi OpenSID di desa tersebut. Situasi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal dari penerapan e-government dengan praktik nyata di lapangan.

Fenomena tersebut penting untuk diteliti lebih dalam melalui pendekatan Critical Success Factors (CSF). Analisis terhadap faktor-faktor kritis sukses memungkinkan peneliti mengidentifikasi aspek-aspek utama yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan OpenSID di tingkat desa. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui faktor-faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh pemerintah desa dalam mengelola sistem informasi secara berkelanjutan, seperti dukungan kepemimpinan, kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, serta partisipasi masyarakat. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi Desa Muaro Pijoan, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain dalam merancang strategi penguatan sistem informasi desa untuk mendukung keberhasilan e-government di tingkat lokal.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Konsep e-government mencakup penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan akuntabel (Indrajit, 2002). OpenSID merupakan salah satu implementasi e-government di tingkat desa yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Faktor-faktor kritis sukses (Critical Success Factors/CSF) adalah elemen utama yang menentukan keberhasilan implementasi sistem. Menurut Furuholt dan Wahid (2008), keberhasilan e-government di negara berkembang ditentukan oleh lima faktor, yaitu: (a) Dukungan pemerintah (*Government Support*). (b) Infrastruktur teknologi (*Technological Infrastructure*). (c) Kesiapan organisasi (*Organizational Readiness*). (d) Keterlibatan dan penerimaan masyarakat (*User Acceptance & Participation*). (e) Keberlanjutan dan pemeliharaan sistem (*Sustainability & Maintenance*). Kelima faktor ini menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Muaro Pijoan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali proses, makna, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SID dari sudut pandang para pelaku yang terlibat secara langsung. Pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas bagi peneliti dalam mengeksplorasi konteks sosial dan kelembagaan yang memengaruhi pengelolaan sistem informasi di tingkat desa, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga interpretatif. Penelitian dilaksanakan di Desa Muaro Pijoan, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi. Lokasi ini dipilih secara purposive karena desa tersebut pernah menerapkan OpenSID namun saat ini tidak lagi aktif, sehingga dianggap representatif untuk mengkaji penyebab ketidakberlanjutan sistem informasi desa. Penelitian ini mencakup tiga tahap utama, yaitu: (1) persiapan dan observasi awal, (2) pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta (3) analisis dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. (a) Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan terhadap kondisi sistem OpenSID, dan dokumentasi kegiatan pemerintahan desa. (b) Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti profil desa, laporan kegiatan, arsip kebijakan pemerintah desa, serta literatur ilmiah dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik e-government dan OpenSID. Kombinasi kedua jenis data ini memberikan

gambaran yang lebih utuh dan menyeluruh mengenai penerapan sistem informasi desa. (c) Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan peran, pengetahuan, dan keterlibatan mereka dalam penerapan OpenSID. Informan utama terdiri dari: (1) Kepala Desa Muaro Pijoan, selaku penanggung jawab utama sistem pemerintahan desa. (2) Sekretaris Desa, yang berperan dalam pengelolaan administrasi dan dokumentasi. (3) Staf perangkat desa. (4) Masyarakat pengguna layanan administrasi berbasis OpenSID.

Penentuan informan tambahan dilakukan secara snowball sampling apabila diperlukan, yaitu dengan menambah informan baru berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya untuk memperkaya informasi penelitian.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Dukungan Pemerintah (Government Support)**

Dukungan pemerintah desa merupakan faktor paling menentukan dalam keberhasilan penerapan OpenSID. Berdasarkan hasil wawancara, dukungan pemerintah Desa Muaro Pijoan pada tahap awal cukup kuat, ditandai dengan pembentukan tim pengelola OpenSID dan penyediaan domain website resmi desa. Namun, komitmen ini tidak berlanjut karena tidak adanya kebijakan yang mengatur pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkelanjutan.

Minimnya perhatian dari perangkat desa terhadap aspek operasional teknologi menyebabkan sistem tidak diperbarui sejak tahun pertama implementasi. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan pemerintah masih bersifat administratif, bukan strategis. Furuholt & Wahid (2008) menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada kebijakan awal, tetapi juga pada keberlanjutan dukungan politik dan administratif.

Dengan demikian, diperlukan penguatan komitmen pemerintah desa melalui regulasi internal, seperti Surat Keputusan Kepala Desa tentang Tim Pengelola OpenSID dan penetapan anggaran rutin dalam APBDes. Dukungan yang bersifat regulatif dan finansial akan memperkuat legitimasi serta kesinambungan pengelolaan sistem.

##### **Infrastruktur Teknologi (Technological Infrastructure)**

Ketersediaan infrastruktur teknologi menjadi tantangan utama di Desa Muaro Pijoan. Hasil observasi menunjukkan bahwa koneksi internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat komputer menjadi hambatan dalam operasional OpenSID. Desa hanya memiliki satu perangkat komputer di kantor desa yang digunakan secara bergantian untuk keperluan administrasi umum dan pengelolaan sistem.

Selain itu, tidak ada teknisi khusus yang menangani permasalahan teknis seperti pembaruan sistem, perbaikan bug, atau pengamanan data. Akibatnya, situs desa sering tidak dapat diakses atau mengalami error yang tidak segera diperbaiki. Furuholt & Wahid (2008) menjelaskan bahwa di negara berkembang, infrastruktur yang tidak memadai menjadi penyebab utama kegagalan e-government karena menghambat efisiensi dan aksesibilitas informasi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan penguatan kerja sama antara pemerintah desa dengan penyedia layanan internet lokal serta dukungan teknis dari Dinas Kominfo Kabupaten. Penyediaan perangkat komputer tambahan dan peningkatan kapasitas jaringan menjadi langkah konkret untuk memastikan kelancaran operasional OpenSID.

### **Kesiapan Organisasi (*Organizational Readiness*)**

Kesiapan organisasi mencerminkan sejauh mana struktur dan budaya kerja pemerintah desa mendukung penerapan teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa belum ada struktur khusus atau pembagian tugas yang jelas terkait pengelolaan OpenSID. Semua pekerjaan teknis masih ditangani oleh satu atau dua staf tanpa pelatihan teknis yang memadai.

Kondisi ini menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap pihak eksternal, terutama pada saat instalasi atau pembaruan sistem. Selain itu, tidak adanya dokumentasi kerja dan prosedur baku operasional (SOP) menghambat proses regenerasi ketika terjadi pergantian perangkat desa. Furuholt & Wahid menekankan bahwa kesiapan organisasi merupakan kunci untuk menjamin keberlanjutan e-government, terutama melalui pelatihan SDM dan perubahan budaya kerja menuju digitalisasi.

Dengan demikian, pemerintah desa perlu membentuk Tim Pengelola OpenSID secara resmi yang terdiri dari unsur perangkat desa dan operator teknologi. Tim ini harus mendapatkan pelatihan rutin tentang administrasi digital, pengarsipan elektronik, dan keamanan data agar dapat mandiri dalam pengelolaan sistem.

### **Keterlibatan dan Penerimaan Masyarakat (*User Acceptance and Participation*)**

Keterlibatan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas OpenSID sebagai media pelayanan publik. Hasil wawancara dengan warga menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengetahui fungsi utama dari website desa dan jarang mengaksesnya. Rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses internet di rumah tangga pedesaan menjadi faktor penghambat utama.

Menurut Furuholt & Wahid (2008), partisipasi publik adalah aspek sosial yang menentukan keberhasilan e-government, karena sistem hanya akan berfungsi efektif jika

dimanfaatkan secara aktif oleh pengguna. Di Desa Muaro Pijoan, ketidakaktifan masyarakat dalam menggunakan OpenSID menyebabkan sistem kehilangan nilai fungsionalnya sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga.

Upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dapat dilakukan melalui sosialisasi rutin, pelatihan literasi digital, serta penyediaan fasilitas publik seperti Digital Corner atau Pojok Internet Desa. Hal ini akan membantu warga memahami manfaat sistem dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah.

### **Keberlanjutan dan Pemeliharaan Sistem (*Sustainability and Maintenance*)**

Aspek keberlanjutan menjadi isu paling krusial dalam pengelolaan OpenSID. Berdasarkan hasil penelitian, sejak tahun kedua implementasi tidak ada alokasi dana khusus dalam APBDes untuk pemeliharaan sistem. Akibatnya, domain website kedaluwarsa dan server tidak diperpanjang sehingga situs desa tidak lagi aktif di mesin pencari.

Masalah ini menunjukkan lemahnya perencanaan jangka panjang dalam aspek finansial dan teknis. Menurut teori Furuholt & Wahid (2008), keberlanjutan sistem bergantung pada kombinasi antara dukungan kebijakan, sumber daya manusia, dan pendanaan yang konsisten. Untuk menjamin keberlanjutan OpenSID, pemerintah desa harus menetapkan anggaran tahunan untuk hosting, pelatihan operator, dan peningkatan kapasitas sistem. Selain itu, pembentukan kerja sama dengan perguruan tinggi atau komunitas OpenSID nasional dapat menjadi solusi jangka panjang untuk dukungan teknis dan pembaruan fitur.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penerapan Sistem Informasi Desa (OpenSID) di Desa Muaro Pijoan belum berjalan optimal karena adanya kendala pada kapasitas sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta tidak adanya pendanaan berkelanjutan dalam APBDes. Meskipun implementasi awal mendapat dukungan pemerintah desa, keberlanjutan sistem tidak terjaga karena kurangnya kebijakan strategis, minimnya pelatihan teknis, dan ketergantungan pada pihak luar dalam pengelolaan sistem. Faktor yang paling berpengaruh dalam keberhasilan OpenSID adalah dukungan pemerintah desa dan kompetensi SDM yang bertugas mengelolanya, sehingga lemahnya kedua aspek tersebut berdampak langsung pada tidak aktifnya website desa dan terganggunya pelayanan berbasis digital.

### **Saran**

Pemerintah Desa Muaro Pijoan disarankan untuk memperkuat komitmen pengelolaan OpenSID melalui penyusunan regulasi internal, penetapan tim pengelola yang jelas, dan

penyediaan anggaran khusus untuk pemeliharaan, hosting, peningkatan infrastruktur, serta pelatihan teknis aparatur. Pelatihan rutin bagi operator OpenSID sangat penting untuk membangun kemandirian desa dalam pengelolaan teknologi informasi. Selain itu, pemerintah desa perlu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi, sehingga warga dapat memanfaatkan OpenSID secara optimal dan meningkatkan partisipasi publik dalam layanan pemerintahan berbasis digital.

## DAFTAR REFERENSI

- Alibas, F., & Arman Saz, J. (2021). Pelatihan sistem informasi desa di Desa Bonne-Bonne. *Jurnal Abmas Negeri (JAGRI)*, 2(1), 46-51. <https://doi.org/10.36590/jagri.v2i1.321>
- Ambar Aditya Putra, A., Widakdo, D. T., & Sasmita, R. F. (2022). Sosialisasi sistem informasi desa berbasis web (Open Sid) pada Desa Jati Indah Tanjung Bintang Lampung Selatan. *Abdimas Toddopuli: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(1), 21-28. <https://doi.org/10.30605/atjpm.v4i1.1966>
- Andini, F. T., & Mursyidah, L. (2023). Penerapan e-government melalui arsip digital desa (Studi kasus Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Larangan). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- Arifin, Z. (2021). Penerapan e-government dalam pengembangan sistem komunikasi dan telematika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 12(2), 145-159. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v12i2.332>
- Dapadeda, A., & Emanuel, A. W. R. (2024). SIDARLIN: Evaluasi implementasi e-government dalam pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 12(3). <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i3.73937>
- Geza Mahesa Putra, Marsofiyati, & Suherdi. (2023). Analisis motivasi kerja pegawai PPPK pada Instansi X. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 91-102. <https://doi.org/10.56444/jma.v8i1.521>
- Haliza, H. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada PDAM Tirtanadi di Kota Medan. *Economic Reviews Journal*, 3(1), 10-17. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.94>
- Inna, N. M., Mustari, N., & Muhiddin, A. (2024). Implementasi e-government dalam pengembangan tata kelola smart village di Desa Rante Mario Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju, 3(1), 38-52.
- Irawan, B. (2013). Studi analisis konsep e-government: Sebuah paradigma baru dalam pelayanan publik. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54-68.
- Manaf, A., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). Efektivitas penerapan digitalisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik studi di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104-116.
- Muyassaroh, S., Zulfiani, D., & Khaerani, T. (2019). Studi tentang pelayanan pembuatan paspor biasa melalui online system di kantor imigrasi. *Ejournal*, 7(4), 9637. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New\\_e-Journal\\_\(12-20-19-05-40-55\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal_(12-20-19-05-40-55).pdf)

- Prasetyo, T. (2024). Digital transformation in government: Exploring e-government implementation in rural areas. *Journal of Public Administration*, 6(1), 56-70. <https://doi.org/10.1234/jpa.v6i1.12345>
- Pratiwi, H. D., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi penerapan e-government di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar menggunakan kerangka kerja sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116-4124.
- Purwanto, E., & Permatasari, H. (2023). Analisis Critical Success Factor (CSF) untuk implementasi digital bisnis. *Journal of Scientech Research and Development*, 5(2), 98-108. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v5i2.167>
- Zaliluddin, D., Budiman, B., & Rully, A. (2020). Implementasi e-government berbasis Android. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83-88. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i2.2052>