



ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANTUNGO TELAGA BIRU

ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN PANTUNGO TELAGA BIRU VILLAGE

Nadya Adistyia Abdul^{1*}, Ismet Sulila², Zuchri Abdussamad³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: nadyaadistyaabul@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email: ismet.sulila@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: zuchriabdussamad@ung.ac.id

*email koresponden: nadyaadistyaabul@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2688>

Abstrack

This research aims to examine the application of information technology in efforts to improve the quality of public services in Pantungo Village, Telaga Biru District. The study focuses on data and information management, the use of communication and digital collaboration, the automation of administrative services, and various factors that influence the effectiveness of information technology use in public services at the village level. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Research data were collected thru in-depth interviews involving the village head, village secretary, village officials, Village Information System (SID) operators, and the community as service users. Additionally, supporting data were obtained thru direct field observations and documentation related to the implementation of information technology-based administrative services in Pantungo Village. The research results indicate that the application of information technology in Pantungo Village has been utilized in the management of administrative data, dissemination of information thru websites and social media, as well as supporting the village's service and decision-making processes. Based on the results of interviews and field observations, the use of information technology has facilitated data management, accelerated administrative services, and supported coordination among village officials. However, its implementation has not been optimal because data management is still partially done manually, digital communication has not been evenly utilized by the community, and administrative services have not yet been fully integrated into a single digital system. Research analysis shows that the effectiveness of information technology implementation is still influenced by limited human resources, low digital literacy among the community, and limited internet network infrastructure. Therefore, there is a need for the development of a more integrated digital service system, enhancement of village apparatus capacity, and strengthening of information technology facilities and infrastructure to realize more effective, faster, and responsive public services to community needs.

Keywords: Information Technology, Public Services, Village Information Systems, Village Administration, Digital Transformation.



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru. Kajian penelitian difokuskan pada pengelolaan data dan informasi, pemanfaatan komunikasi serta kolaborasi digital, otomatisasi layanan administrasi, dan berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam yang melibatkan kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, operator Sistem Informasi Desa (SID), serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui kegiatan observasi langsung di lapangan dan dokumentasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi di Desa Pantungo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi di Desa Pantungo telah dimanfaatkan dalam pengelolaan data administrasi, penyebaran informasi melalui website dan media sosial, serta mendukung proses pelayanan dan pengambilan keputusan desa. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, pemanfaatan teknologi informasi telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan data, mempercepat pelayanan administrasi, dan mendukung koordinasi antarperangkat desa. Namun, penerapannya belum berjalan optimal karena pengelolaan data masih sebagian dilakukan secara manual, komunikasi digital belum dimanfaatkan secara merata oleh masyarakat, serta pelayanan administrasi belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem digital. Analisis penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan teknologi informasi masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih terintegrasi, peningkatan kapasitas aparatur desa, serta penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Desa, Administrasi Desa, Transformasi Digit.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah menginisiasi *E-Government* dan program *Smart Village* (Permendesa PDTT No. 13 Tahun 2020) sebagai landasan transformasi digital di tingkat desa. Meskipun penetrasi internet di perdesaan telah mencapai lebih dari 77%, implementasi digitalisasi di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan nyata.

Kondisi dan Masalah di Desa Telaga Biru Pantungo

Berdasarkan laporan tahun 2024–2025, pelayanan administrasi di Desa Telaga Biru Pantungo masih didominasi oleh sistem manual dan konvensional. Akibatnya, sering terjadi keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan, kesulitan penelusuran data, serta minimnya transparansi informasi bagi warga.

Berdasarkan analisis indikator teknologi informasi, ditemukan beberapa kendala utama:

- Pengelolaan data, otomatisasi, dan komunikasi: Belum berjalan optimal.
- Pengambilan keputusan dan inovasi layanan: Belum terimplementasi.
- Masalah Teknis: Terjadi ketidaksinkronan nomor surat pada system pembuatan surat otomatis.



- Keterbatasan Platform: Sistem Informasi Desa (SID) belum dimaksimalkan; informasi masih disebarakan melalui media sosial informal.
- Fragmentasi Sistem: Aplikasi pelayanan dioperasikan secara terpisah oleh masing-masing kepala urusan tanpa adanya integrasi atau ruang kolaborasi digital.

Urgensi dan Tujuan Penelitian

Sejumlah penelitian terdahulu membuktikan bahwa *digital village* berbasis web atau mobile mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi tata kelola desa. Namun, kegagalan sering dipicu oleh rendahnya literasi digital aparatur, keterbatasan anggaran, dan infrastruktur yang belum siap.

Sebagian besar studi terdahulu hanya berfokus pada aspek teknis sistem. Oleh karena itu, penelitian kualitatif ini dilakukan di Desa Pantungo untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menyoroti dimensi sosial, budaya organisasi, dan kesiapan aparatur desa.

Secara teoritis, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan teknologi informasi berbasis efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Secara praktis, hasilnya diharapkan menjadi rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dan desa dalam memperkuat infrastruktur, meningkatkan kompetensi perangkat desa, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang modern dan inklusif.

2. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian: Penelitian dilakukan di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, karena telah menerapkan teknologi informasi (TI) dalam pelayanan publik. Penelitian dijadwalkan berlangsung selama tiga bulan, dari September hingga November 2025.

Pendekatan dan Jenis Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi untuk mengamati pola interaksi verbal dan nonverbal antara pegawai desa dan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif, yang bertujuan menguraikan realitas dan fenomena pemanfaatan TI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Kehadiran Peneliti: Peneliti bertindak sebagai pengamat non-partisipatif sekaligus pengumpul data objektif yang berinteraksi langsung dengan informan tanpa mengganggu aktivitas pelayanan desa.

Data dan Sumber Data:

Data Primer: Diperoleh langsung melalui observasi lapangan terhadap aktivitas pelayanan berbasis teknologi dan wawancara semi-terstruktur. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yang meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perwakilan masyarakat Pantungo.

Data Sekunder: Berupa dokumen dan arsip desa (seperti RPJMDes dan APBDes), kebijakan tertulis, serta literatur pendukung yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data: Mengombinasikan tiga metode utama yang saling melengkapi, yaitu observasi (pengamatan sarana dan proses), wawancara mendalam (menggali persepsi dan kendala), serta dokumentasi (pengumpulan bukti empiris dan foto kegiatan).



Teknik Analisis Data: Menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan sistematis: reduksi data (menyeleksi dan menyederhanakan data), penyajian data (menyusun informasi secara naratif dan tematik), serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

Pengecekan Keabsahan Data: Menggunakan empat uji utama demi menjamin keabsahan data:

1. *Kredibilitas*: Melalui perpanjangan pengamatan, triangulasi data, dan *member check*.
2. *Transferabilitas*: Menyajikan deskripsi konteks yang rinci agar hasil riset dapat diterapkan di lokasi serupa.
3. *Dependabilitas*: Mendokumentasikan seluruh tahapan riset secara konsisten dan sistematis.
4. *Konfirmabilitas*: Memastikan objektivitas hasil temuan berdasarkan data lapangan, bebas dari bias peneliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pantungo Kecamatan Telaga Biru

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, telah mulai diterapkan. Namun, implementasinya saat ini masih berada pada tahap awal dan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Secara umum, teknologi informasi telah digunakan dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti pengelolaan data, pelayanan administrasi, komunikasi internal dan eksternal, serta perencanaan pembangunan desa. Langkah awal ini sejalan dengan konsep *e-government* yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat akar rumput.

Dalam konteks pengelolaan data, Pemerintah Desa Pantungo telah memanfaatkan perangkat komputer dan beberapa aplikasi pendataan sektoral seperti DTSEN, serta mengaktifkan media website desa. Meskipun demikian, proses pengumpulan data primer di tingkat lapangan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi ke dalam satu sistem database digital yang padu. Kondisi empiris ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan data desa masih bersifat semi-digital. Akibatnya, sistem yang ada belum sepenuhnya mampu mendukung prinsip efisiensi dan akurasi data secara *real-time* sebagaimana yang dijelaskan dalam teori teknologi informasi (Fauzi, 2023). Temuan lapangan ini juga sejalan dengan penelitian Setyawan et al. (2022) yang menyatakan bahwa banyak desa di Indonesia masih menghadapi kendala mendasar dalam integrasi sistem informasi tata kelola pemerintahan.

Pada aspek pengambilan keputusan, data yang tersedia sebenarnya telah digunakan sebagai dasar dalam menentukan kebijakan dan program desa. Hal ini terlihat dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) dan penentuan target program bantuan sosial. Namun demikian, penggunaan data tersebut masih harus dikombinasikan secara manual dengan kondisi empiris serta kearifan lokal di lapangan, sehingga belum sepenuhnya berbasis pada sistem digital (*data-driven policy*). Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses



pengambilan keputusan berbasis data masih sangat terbatas, sehingga asas transparansi dan partisipasi publik belum berjalan secara optimal.

Selanjutnya, dalam aspek komunikasi dan kolaborasi, teknologi informasi telah digunakan untuk mendukung koordinasi internal pemerintah desa serta penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan website desa. Meskipun demikian, pola komunikasi publik masih didominasi oleh metode konvensional seperti pertemuan langsung, rapat tatap muka, dan pengumuman melalui pengeras suara masjid atau kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi belum merata dan masih terkendala oleh keterbatasan akses infrastruktur serta rendahnya literasi digital masyarakat setempat.

Dalam aspek otomatisasi proses, penggunaan komputer dalam pelayanan administrasi harian telah memberikan dampak positif terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan meja depan (*front office*). Namun, otomatisasi tersebut masih terbatas pada komputerasi dokumen dan belum mencakup seluruh jenis pelayanan publik desa. Masyarakat masih harus datang langsung secara fisik ke Kantor Desa Pantungo untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, sehingga bentuk pelayanan berbasis daring (*online*) sepenuhnya belum terwujud. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan otomatisasi masih belum sesuai dengan konsep ideal yang menekankan efisiensi tinggi dan minimnya intervensi manual.

Terakhir, dalam aspek inovasi dan pelayanan, Pemerintah Desa Pantungo telah menunjukkan upaya nyata untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi, seperti sistem pengisian data mandiri. Namun, inovasi yang dikembangkan masih menghadapi berbagai kendala klasik, seperti keterbatasan kemampuan teknis operator desa, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa area dusun. Kondisi ini menyebabkan dampak teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara agregat belum terlihat signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara kondisi ideal pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dikemukakan oleh Fauzi (2023) dengan realitas tata kelola di lapangan. Faktor utama yang mempengaruhi kondisi tersebut meliputi keterbatasan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta belum memadainya infrastruktur teknologi pendukung. Temuan ini didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM, ketersediaan infrastruktur, dan tingkat partisipasi aktif masyarakat (Adam, 2026; Ihcsan et al., 2025; R. A. Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan demikian, teknologi informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pantungo, namun implementasinya masih memerlukan strategi pengembangan yang lebih komprehensif. Diperlukan upaya terstruktur dalam peningkatan kapasitas aparatur desa, pengembangan sistem database yang terintegrasi, serta peningkatan akses dan literasi digital masyarakat agar pemanfaatan teknologi informasi dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang merata bagi seluruh warga desa.



Berdasarkan paparan hasil penelitian di atas, fokus dan subfokus penelitian secara mendalam akan dibahas secara rinci ke dalam poin-poin analisis sebagai berikut.

1) Pengelolaan Data Dan Informasi

Pengelolaan data dan informasi merupakan aspek fundamental dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru. Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah desa telah mulai mempraktikkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penggunaan komputer, pengisian website desa, serta aplikasi pendataan seperti DTSEN dalam mengelola data masyarakat. Data yang dikelola mencakup berbagai informasi krusial, seperti data kependudukan (demografi), kondisi sosial ekonomi warga, serta catatan administrasi pelayanan. Selain itu, terdapat mekanisme pelaporan data yang dilakukan secara berkala oleh perangkat desa di tingkat dusun. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara administratif, pengelolaan data telah berjalan dan mulai terdokumentasi secara sistematis sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan desa.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses pengelolaan data tersebut masih belum sepenuhnya berbasis digital dari hulu ke hilir. Tahapan pengumpulan data awal masih dilakukan secara manual oleh kepala dusun atau petugas lapangan melalui formulir kertas, yang kemudian baru dilanjutkan dengan proses penginputan (*data entry*) ke dalam sistem komputer oleh perangkat desa. Pola kerja seperti ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan masih bersifat semi-digital dan belum terintegrasi secara menyeluruh.

Dampaknya, masih terdapat potensi keterlambatan dalam pelaporan data, inkonsistensi informasi antar-dusun, serta kemungkinan terjadinya kesalahan manusia (*human error*) dalam proses pengolahan data. Hal ini diperkuat oleh temuan adanya kendala teknis berupa keterlambatan pelaporan berkala dari tingkat dusun ke pemerintah desa akibat kendala koordinasi fisik.

[Proses Pengelolaan Data Semi-Digital]

Data Lapangan (Manual/Kertas) → Penginputan Operator Desa (Komputer) → Database Lokal Desa (Belum Terintegrasi)

Jika dikaitkan dengan teori teknologi informasi menurut Fauzi (2023), pengelolaan data yang ideal seharusnya dilakukan melalui sistem yang saling terintegrasi, mampu mengolah data secara *real-time*, serta menghasilkan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan. Teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyimpanan data pasif (*storage*), melainkan sebagai suatu sistem aktif yang mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pengambilan keputusan strategis. Kondisi di Desa Pantungo menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal tersebut dengan praktik di lapangan, di mana pemanfaatan teknologi baru terbatas pada tahap digitalisasi dokumen sederhana dan belum mencapai tahap integrasi sistem informasi desa yang mapan.

Dalam perspektif administrasi publik, pengelolaan data yang baik merupakan bagian integral dari perwujudan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas (Nabila & Maulina, 2025). Data yang akurat dan terkelola dengan baik menjadi dasar yang valid dalam penyusunan kebijakan lokal serta pemberian pelayanan



kepada masyarakat. Namun, ketika pengelolaan data masih dilakukan secara parsial, manual, dan tidak terintegrasi, maka prinsip-prinsip tata kelola yang baik tersebut belum dapat diwujudkan secara optimal.

Selain itu, teori implementasi kebijakan dari Edward III (1980) dalam Pramono (2020) menekankan bahwa keberhasilan implementasi suatu program sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya (manusia dan fasilitas) serta sistem pendukung yang tersedia. Dalam konteks Desa Pantungo, keterbatasan dalam infrastruktur sistem informasi serta kapasitas teknis sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi pengelolaan data dan informasi desa.

Dari sisi pelayanan publik, pengelolaan data yang baik sangat berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Hajar (2021), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh indikator kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam proses birokrasi pelayanan. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa penggunaan komputer dalam administrasi desa telah memberikan kemudahan, terutama dalam mempercepat proses pencarian data kependudukan dan pembuatan dokumen surat-menyurat.

Namun, karena sistem database yang digunakan belum sepenuhnya terintegrasi antar-meja pelayanan, manfaat tersebut belum dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data belum sepenuhnya mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan merata.

Temuan dalam penelitian ini juga sejalan dengan hasil-hasil penelitian terdahulu di wilayah lain. Erwin Mardianta et al. (2023) menyatakan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia secara umum memang masih menghadapi kendala besar dalam hal integrasi sistem dan pemanfaatan teknologi secara optimal. Selain itu, Deswita dan Aznuriyadi (2025) menemukan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan menjadi hambatan utama dalam pengelolaan data berbasis teknologi di tingkat desa.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa permasalahan yang terjadi di Desa Pantungo bukan merupakan kasus tunggal yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari fenomena makro yang lebih luas dalam implementasi teknologi informasi pada aras pemerintahan desa di Indonesia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data dan informasi di Desa Pantungo telah menunjukkan adanya itikad pemanfaatan teknologi informasi, namun masih berada pada tahap transisi awal. Terdapat kesenjangan antara kondisi empiris dengan konsep ideal menurut Fauzi (2023), khususnya dalam hal integrasi sistem dan efisiensi pengelolaan data. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan sistem informasi desa yang terintegrasi, peningkatan kapasitas pelatihan sumber daya manusia, serta optimalisasi penggunaan platform digital agar pengelolaan data dapat berjalan lebih efektif dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2) Mendukung Pengambilan Keputusan

Mendukung pengambilan keputusan merupakan salah satu fungsi utama dari implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang modern.



Berdasarkan hasil penelitian di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, diketahui bahwa pemerintah desa telah memanfaatkan data mentah sebagai dasar dalam menentukan berbagai kebijakan dan program kerja, seperti penetapan daftar warga penerima bantuan sosial (bansos) serta penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes). Data yang digunakan tersebut bersumber dari berbagai pihak, baik dari pemerintah tingkat pusat seperti Kementerian Sosial dan Badan Pusat Statistik (BPS), maupun dari hasil pendataan internal yang dilakukan mandiri oleh perangkat desa. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi telah berperan sebagai penyedia informasi (informan digital) dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan di tingkat lokal.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan data digital tersebut tidak bersifat mutlak dalam menentukan keputusan akhir sebuah kebijakan. Pemerintah Desa Pantungo masih harus melakukan proses penyesuaian atau verifikasi ulang terhadap kondisi nyata di masyarakat sebelum mengambil keputusan final. Hal ini mencerminkan bahwa proses pengambilan keputusan di desa masih mengombinasikan antara pendekatan berbasis data (*data-driven approach*) dengan pendekatan empiris yang didasarkan pada pengalaman subjektif aparaturnya serta kondisi sosial-politik di lapangan.

Di satu sisi, pendekatan kombinasi ini memberikan fleksibilitas dalam menyesuaikan kebijakan dengan dinamika kebutuhan riil masyarakat. Namun di sisi lain, hal ini juga menunjukkan bahwa sistem informasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mampu merepresentasikan kondisi riil warga secara akurat, mutakhir, dan komprehensif.

Jika dikaitkan dengan teori teknologi informasi menurut Fauzi (2023), sebuah sistem informasi manajemen yang ideal seharusnya mampu menyediakan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu (*real-time*) sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang objektif. Teknologi informasi diharapkan dapat meminimalisir faktor subjektivitas atau penyimpangan dalam penentuan kebijakan dengan menghadirkan data yang valid dan terintegrasi. Namun, kondisi di Desa Pantungo menunjukkan bahwa meskipun data kuantitatif telah digunakan, kualitas keandalan dan integrasi data tersebut belum sepenuhnya mapan untuk mendukung pengambilan keputusan yang murni berbasis sistem otomatis.

Dalam perspektif administrasi publik, pengambilan keputusan yang baik harus memenuhi prinsip rasionalitas, efektivitas, dan partisipasi (Djafar, 2024). Rasionalitas tercermin dari penggunaan data objektif sebagai dasar penentuan kebijakan, sementara efektivitas berkaitan erat dengan ketepatan sasaran program yang dihasilkan agar tidak salah sasaran. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan berbasis data ini masih sangat terbatas.

Masyarakat umum pada umumnya hanya bertindak sebagai penerima pasif dari hasil keputusan melalui forum Musyawarah Desa (Musdes) atau papan pengumuman, tanpa mengetahui secara rinci bagaimana data mereka diolah dan digunakan dalam proses formulasi kebijakan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek transparansi dalam pengambilan keputusan strategis masih belum optimal.

Selain itu, dalam teori implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) dalam Pramono (2020), faktor komunikasi dan kejelasan informasi menjadi variabel penentu dalam



keberhasilan implementasi kebijakan. Kurangnya keterbukaan informasi publik terkait pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan dapat mengikis tingkat kepercayaan (*public trust*) masyarakat terhadap kebijakan atau program yang diluncurkan oleh pemerintah desa. Hal ini juga berdampak pada rendahnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program-program desa.

Dari perspektif pelayanan publik, pengambilan keputusan yang berbasis data sangat penting untuk memastikan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan relevan dengan kebutuhan riil masyarakat. Menurut Hajar (2021), pelayanan publik yang berkualitas harus didasarkan pada kebutuhan riil masyarakat dan didukung oleh informasi yang akurat. Dalam konteks Desa Pantungo, meskipun data sekunder telah digunakan dalam perencanaan, keterbatasan interkoneksi sistem informasi menyebabkan kebijakan yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal dalam menjawab tantangan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dan komprehensif.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh hasil-hasil penelitian terdahulu. Pribadi et al. (2025) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pengambilan keputusan di tingkat desa di Indonesia masih menghadapi kendala serius dalam hal transparansi publik dan partisipasi masyarakat. Selain itu, Nugroho (2025) menemukan bahwa penggunaan data dalam kebijakan desa seringkali masih bersifat formalitas administratif belaka dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sebuah sistem pendukung keputusan (*Decision Support System*) secara strategis.

Temuan ini memperkuat indikasi bahwa kondisi yang terjadi di Desa Pantungo merupakan bagian dari tantangan umum implementasi TI pada birokrasi pedesaan. Hal ini sejalan dengan temuan dari Sulila (2022) yang menekankan bahwa partisipasi masyarakat menjadi faktor sentral dalam mengukur keefektifan implementasi kebijakan, karena dengan terlibatnya masyarakat sebagai sistem pengawas, hal tersebut akan menentukan arah keadilan pelaksanaan kebijakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi di Desa Pantungo telah berperan dalam mendukung pengambilan keputusan melalui penyediaan data dasar. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal karena belum terintegrasi penuh, masih mengandalkan kombinasi dengan pendekatan empiris-subjektif, serta belum didukung oleh transparansi dan partisipasi masyarakat yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem informasi desa, penguatan integrasi data lintas sektor, serta peningkatan keterbukaan informasi agar proses pengambilan keputusan dapat menjadi lebih objektif, partisipatif, dan tepat sasaran sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi publik yang akuntabel.

3) Memperbaiki Komunikasi Dan Kolaborasi

Memperbaiki komunikasi dan kolaborasi merupakan salah satu peran krusial dari kehadiran teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa yang inklusif dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, diketahui bahwa pemerintah desa telah mulai memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, baik secara internal antar-perangkat desa maupun secara eksternal kepada masyarakat luas. Pemanfaatan tersebut terlihat dari penggunaan media digital seperti website



resmi desa dan media sosial seperti Facebook untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan, realisasi program kerja, serta agenda pembangunan desa. Selain itu, teknologi informasi berupa aplikasi pesan digital juga digunakan dalam mendukung koordinasi vertikal antar-perangkat desa dengan instansi pemerintah di tingkat kecamatan maupun kabupaten.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam aspek komunikasi dan kolaborasi ini belum berjalan secara optimal dan dua arah. Saluran komunikasi publik kepada masyarakat masih didominasi oleh metode konvensional-tradisional, seperti melalui rapat Musyawarah Desa offline, penempelan pengumuman fisik di kantor desa, penggunaan pengeras suara, serta penyampaian lisan berantai melalui kepala dusun.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi digital telah digunakan, perannya masih bersifat pelengkap (*complementary*) dan belum menjadi sarana utama dalam diseminasi informasi publik. Selain itu, kendala dalam sinkronisasi data dengan instansi eksternal juga menjadi hambatan dalam proses kolaborasi tata kelola, terutama karena masih adanya tahapan verifikasi manual sebelum data digital dapat diinput ke dalam sistem luar.

Jika dikaitkan dengan teori teknologi informasi menurut Fauzi (2023), teknologi informasi seharusnya mampu menciptakan jaringan komunikasi yang cepat, efisien, serta tidak terbatas oleh sekat ruang dan waktu. Teknologi juga diharapkan dapat meningkatkan derajat kolaborasi antar-individu maupun antar-lembaga melalui sistem digital yang terintegrasi. Namun, kondisi nyata di Desa Pantungo menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi masih menghadapi hambatan struktural, terutama dalam hal ketimpangan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum adanya integrasi sistem. Hal ini menyebabkan manfaat praktis teknologi informasi dalam mempercepat arus komunikasi belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan warga desa.

Dalam perspektif administrasi publik, komunikasi yang efektif merupakan salah satu elemen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek transparansi informasi dan partisipasi masyarakat (Djafar, 2024). Informasi kebijakan yang disampaikan secara terbuka, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik serta memicu keterlibatan aktif masyarakat dalam mengawal pembangunan desa.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat Desa Pantungo dapat mengakses informasi digital yang disediakan di website atau media sosial karena keterbatasan kepemilikan perangkat pintar (*smartphone*), jangkauan jaringan internet yang tidak stabil, serta kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya fenomena kesenjangan digital (*digital divide*) yang secara langsung mempengaruhi efektivitas komunikasi publik pemerintah desa.

Dari sisi pelayanan publik, komunikasi yang baik merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Menurut Hajar (2021), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu menyediakan informasi pelayanan yang jelas, pasti, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat tanpa berbelit-belit. Dalam konteks Desa Pantungo, penggunaan media digital memang telah mempercepat



penyampaian informasi bagi sebagian kelompok masyarakat, khususnya generasi muda yang memiliki akses penuh terhadap teknologi. Namun, karena penetrasinya belum merata ke seluruh kelompok umur dan status sosial, maka kualitas pelayanan informasi publik secara agregat masih dinilai belum optimal.

Selain itu, dalam teori implementasi kebijakan Edward III (1980) dalam Pramono (2020), variabel komunikasi diletakkan sebagai salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan publik. Informasi kebijakan yang tidak tersampaikan dengan baik dan utuh dapat memicu kesalahpahaman informasi (*miscommunication*) di tingkat bawah dan menurunkan tingkat efektivitas kebijakan yang dijalankan. Kondisi di Desa Pantungo menunjukkan bahwa keterbatasan dalam saluran komunikasi berbasis teknologi dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program-program bantuan dan kebijakan desa di lapangan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh jajaran penelitian terdahulu. Irfan dan Anirwan (2024) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan desa di wilayah berkembang masih menghadapi kendala sistemik dalam hal keterbatasan infrastruktur fisik dan literasi digital masyarakat. Selain itu, penelitian oleh Tohopi & Hulinggi (2023) menunjukkan bahwa penggunaan website desa sebagai media komunikasi seringkali belum optimal karena kurangnya pengelolaan konten secara profesional oleh administrator desa serta keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi digital tersebut.

Hal ini memperkuat simpulan bahwa kondisi di Desa Pantungo merupakan bagian dari karakteristik permasalahan umum dalam implementasi teknologi informasi di tingkat pemerintahan desa. Lebih lanjut dikemukakan oleh Romi dkk. (2024) bahwa komunikasi yang terbentuk secara harmonis antara masyarakat dan pemerintah desa yang disepakati melalui tata aturan legal seperti Peraturan Desa (Perdes) akan menghasilkan bentuk kebijakan yang efektif dan ditaati dalam pelaksanaannya.

Saluran Komunikasi Digital

Website Resmi Desa Pantungo

Media Sosial (Facebook)

Koordinasi WhatsApp Group

Saluran Komunikasi Konvensional (Dominan)

Musyawaharah Desa (Tatap Muka)

Pengeras Suara Informasi

Instruksi Langsung Kepala Dusun

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi di Desa Pantungo telah memberikan kontribusi awal dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi internal, namun pemanfaatannya untuk komunikasi eksternal masih belum optimal dan belum inklusif. Terdapat kesenjangan antara konsep ideal teknologi informasi dengan realitas sosiologis di lapangan, terutama dalam hal aksesibilitas, literasi digital, dan integrasi sistem komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan infrastruktur teknologi komunikasi, penguatan kapasitas pengelola website desa, serta sosialisasi literasi digital kepada masyarakat agar komunikasi dan kolaborasi dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik desa.



4) Otomatisasi Proses Pelayanan

Otomatisasi proses merupakan salah satu tujuan utama dari penerapan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas pelayanan publik di sektor birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, diketahui bahwa pemerintah desa telah mulai mengadopsi prinsip otomatisasi dalam beberapa aspek pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat pada proses pembuatan surat keterangan, surat domisili, dan dokumen pengantar lainnya yang kini sudah menggunakan aplikasi komputer, tidak lagi diketik manual menggunakan mesin tik konvensional.

Selain itu, terdapat upaya perintisan sistem informasi seperti *Standing Information* (anjuan informasi mandiri) yang secara teoritis dirancang untuk mendukung pengelolaan data dan pelayanan administratif warga secara lebih cepat dan mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa intervensi teknologi informasi telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kecepatan kerja aparatur desa.

Namun demikian, realitas konkrit di lapangan menunjukkan bahwa penerapan otomatisasi proses pelayanan ini belum berjalan secara optimal dan menyeluruh. Sistem aplikasi yang ada belum dapat digunakan secara maksimal karena masih terdapat kendala mendasar berupa ketidaktengkapan input data master kependudukan serta keterbatasan kemampuan teknis dari operator desa dalam mengoperasikan fitur-fitur canggih teknologi tersebut.

Selain itu, sebagian besar alur pelayanan publik masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung secara fisik ke Kantor Desa Pantungo untuk meminta tanda tangan basah dan cap resmi, sehingga proses pelayanan berbasis online (*paperless*) sepenuhnya belum terwujud. Kondisi ini menunjukkan bahwa otomatisasi yang diterapkan masih bersifat parsial (setengah jalan) dan belum terintegrasi secara utuh dalam ekosistem pelayanan desa.

Jika dikaitkan dengan teori teknologi informasi menurut Fauzi (2023), otomatisasi proses pelayanan seharusnya mampu mengurangi ketergantungan pada proses birokrasi manual, mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan (*handling time*), serta meningkatkan konsistensi dan akurasi hasil kerja baku. Teknologi informasi diharapkan dapat menggantikan proses kerja berulang (*repetitive tasks*) yang sebelumnya dilakukan secara manual oleh manusia, sehingga efisiensi operasional organisasi dapat melonjak tinggi. Namun, kondisi di Desa Pantungo menunjukkan bahwa meskipun telah terjadi peningkatan kecepatan dalam pencetakan surat, proses manual dan interaksi fisik tatap muka masih menjadi bagian yang sangat dominan dalam rantai pelayanan administrasi desa.

Dalam perspektif administrasi publik, asas efisiensi dan efektivitas merupakan prinsip utama yang tidak boleh diabaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada warga negara (Djafar, 2024). Otomatisasi proses merupakan instrumen modern untuk mencapai derajat efisiensi tersebut. Namun, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan kecepatan teknis, efektivitas sistem secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai karena jalannya pelayanan masih sangat bergantung pada kehadiran fisik aparatur desa di tempat dan kondisi operasional perangkat keras di kantor. Hal ini



membuktikan bahwa sistem aplikasi yang ada belum mampu bekerja secara mandiri atau andal tanpa intervensi manual yang konstan dari operator.

Dari sisi pelayanan publik, faktor kemudahan akses dan kecepatan layanan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menurut Hajar (2021), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kepastian hukum, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, dan kenyamanan kepada masyarakat. Dalam konteks Desa Pantungo, warga masyarakat memang mengakui adanya peningkatan kecepatan dalam aspek durasi pembuatan surat-surat administratif jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Namun, kemudahan tersebut belum dirasakan secara menyeluruh atau revolusioner karena keterbatasan layanan berbasis aplikasi mandiri *online* dan masih kuatnya ketergantungan pada proses tatap muka di loket pelayanan kantor desa.

Selain itu, dalam teori implementasi kebijakan Edward III (1980) dalam Pramono (2020), faktor ketersediaan sumber daya dan kejelasan struktur birokrasi sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem baru. Keterbatasan kemampuan teknis operator desa serta belum optimalnya pemanfaatan fitur sistem menunjukkan bahwa kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu batu sandungan utama dalam penerapan otomatisasi di Desa Pantungo. Hal ini menunjukkan sebuah pelajaran penting bahwa keberhasilan otomatisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh faktor ketersediaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) saja, melainkan sangat ditentukan oleh kesiapan (*readiness*) sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Temuan penelitian ini juga didukung kuat oleh hasil-hasil penelitian terdahulu. Wisdawati dan Nasution (2025) menyatakan bahwa penerapan otomatisasi pelayanan di tingkat pemerintahan desa di Indonesia masih menghadapi kendala besar dalam hal sinkronisasi integrasi sistem dan kesiapan mental serta keterampilan sumber daya manusia lokal. Selain itu, penelitian oleh Fatimah (2026) menunjukkan bahwa proyek digitalisasi pelayanan desa seringkali berjalan kurang optimal di lapangan akibat keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah dan rendahnya literasi digital masyarakat pengguna layanan. Temuan-temuan ini semakin memperkuat kesimpulan bahwa kondisi hambatan di Desa Pantungo merupakan bagian dari tantangan umum makro dalam implementasi teknologi informasi di pemerintahan desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan otomatisasi proses pelayanan di Desa Pantungo telah memberikan dampak positif awal dalam meningkatkan kecepatan cetak dokumen administrasi, namun implementasinya belum berjalan secara optimal, menyeluruh, dan mandiri. Terdapat kesenjangan antara konsep ideal otomatisasi menurut teori Fauzi (2023) dengan kondisi empiris di lapangan, terutama dalam hal kedalaman integrasi sistem, kesiapan kapasitas sumber daya manusia aparatur, dan perluasan akses layanan mandiri bagi masyarakat. Oleh karena itu, di masa depan diperlukan pengembangan sistem aplikasi pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi penuh, pelatihan intensif bagi aparatur desa, serta penyediaan akses layanan berbasis daring yang inklusif agar otomatisasi proses dapat berjalan lebih efektif dan mampu mendongkrak kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.



5) Inovasi Dan Pengembangan Layanan

Mendukung lahirnya inovasi dan pengembangan layanan merupakan salah satu tujuan jangka panjang dari penerapan teknologi informasi dalam struktur pemerintahan desa yang responsif. Berdasarkan hasil penelitian di Desa Pantungo, Kecamatan Telaga Biru, diketahui bahwa pemerintah desa telah memiliki kesadaran dan mulai meluncurkan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Salah satu terobosan tersebut adalah penyediaan sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengisi data secara mandiri dalam pengurusan administrasi desa, termasuk dalam proses pembuatan surat keterangan dan surat pengantar dusun.

Selain itu, pihak pemerintah desa juga melakukan upaya pembaruan (*update*) data dan pemeliharaan sistem informasi secara berkala sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya pemahaman dan kesadaran dari jajaran pemerintah desa terhadap pentingnya inovasi dalam mendukung sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien di era digital.

Namun demikian, realitas objektif di lapangan menunjukkan bahwa inovasi layanan yang dikembangkan tersebut masih belum berjalan secara optimal dan belum dimanfaatkan secara massal oleh warga. Salah satu kendala utamanya terletak pada keterbatasan kemampuan teknis operator desa dalam mengelola, memelihara, dan mengembangkan sistem teknologi informasi tersebut secara mandiri dan berkelanjutan.

Selain itu, faktor eksternal berupa tingkat literasi digital masyarakat desa yang secara umum masih rendah, dikombinasikan dengan keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa titik geografis desa, menjadi faktor penghambat utama dalam pemanfaatan inovasi mandiri tersebut. Akibatnya, platform layanan berbasis teknologi baru ini belum dapat diakses secara luas oleh seluruh lapisan masyarakat dan proses pelayanan sehari-hari masih didominasi oleh metode konvensional secara langsung di kantor desa.

Jika dikaitkan dengan teori teknologi informasi menurut Fauzi (2023), implementasi teknologi informasi seharusnya mampu bertindak sebagai katalisator utama dalam mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik yang lebih mudah diakses, efisien, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Inovasi berbasis teknologi idealnya melahirkan sebuah ekosistem layanan digital (*digital services*) yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi publik kapan saja dan di mana saja tanpa terikat jam kerja kantor (*24/7 services*). Namun, kondisi riil di Desa Pantungo menunjukkan bahwa inovasi yang ada masih berada pada tahap embrionik (awal) dan belum sepenuhnya mampu memberikan kemudahan akses layanan secara mandiri dan menyeluruh bagi masyarakat luas.

Dalam perspektif administrasi publik, penciptaan inovasi merupakan bagian krusial dari agenda reformasi birokrasi kedesa-an guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Djafar, 2024). Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi global dan mampu menciptakan terobosan baru yang memotong jalur birokrasi yang gemuk. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah inovasi di Desa Pantungo masih tertahan oleh berbagai keterbatasan klasik, terutama dalam hal kapasitas kompetensi sumber daya manusia internal



dan dukungan anggaran infrastruktur. Hal ini memberikan penegasan bahwa sebuah inovasi tidak hanya membutuhkan ketersediaan teknologi yang canggih, melainkan membutuhkan kesiapan tata organisasional dalam mengelola dan mengimplementasikannya secara konsisten.

Dari sisi pelayanan publik, sebuah inovasi dinilai berhasil jika mampu meningkatkan derajat kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan melalui penyediaan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan terjangkau secara biaya dan akses. Menurut Hajar (2021), kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara eksponensial melalui pemanfaatan teknologi yang tepat guna, ramah pengguna (*user-friendly*), dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat lokal.

Dalam konteks Desa Pantungo, masyarakat memang mengapresiasi dan mengakui adanya dampak positif dari inovasi awal ini, seperti proses pelayanan yang terasa lebih cepat di kantor desa dan pengelolaan arsip data yang tampak lebih rapi dari sebelumnya. Namun, dampak peningkatan tersebut dirasakan belum terlalu signifikan karena pemanfaatan teknologi informasinya belum berjalan secara maksimal, mendalam, dan merata ke seluruh lapisan warga.

Selain itu, dalam teori implementasi kebijakan dari Edward III (1980) dalam Pramono (2020), variabel ketersediaan sumber daya dan kejelasan saluran komunikasi/sosialisasi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan implementasi sebuah inovasi kebijakan. Keterbatasan keterampilan teknis operator desa serta kurangnya intensitas sosialisasi dan simulasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat luas menjadi batu sandungan utama dalam implementasi inovasi berbasis teknologi di Desa Pantungo. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah inovasi pelayanan, secanggih apa pun aplikasinya, jika tidak didukung oleh penyediaan sumber daya pengelola yang cakap dan komunikasi sosialisasi yang efektif kepada pengguna, maka akan sulit untuk diimplementasikan secara optimal dan cenderung menjadi proyek pasif.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh deretan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hakim (2026) menyatakan bahwa program inovasi pelayanan berbasis teknologi di tingkat pedesaan di Indonesia seringkali mengalami stagnasi atau berhenti di tengah jalan akibat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan lemahnya dukungan infrastruktur jaringan yang merata. Selain itu, penelitian oleh Renanda Dan Rosidin (2025) menunjukkan bahwa rendahnya tingkat literasi digital pada masyarakat perdesaan menjadi salah satu faktor utama yang menghambat tingkat keberhasilan (*adoption rate*) inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Temuan ini sejalan dengan kondisi riil di Desa Pantungo yang masih bergelut dengan kendala sosio-teknis yang serupa. Mozin dan Isa (2023) juga menegaskan bahwa ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal seringkali berakar dari keterbatasan kemampuan kapasitas sumber daya aparatur pemerintah desa, sehingga dalam proses implementasinya, program-program inovasi seringkali tidak dapat terlaksana, terpelihara, dan terkoordinasi dengan baik dalam jangka panjang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi di Desa Pantungo telah mulai memicu dan mendorong munculnya benih-benih inovasi dalam pelayanan publik, namun implementasi praktisnya masih belum berjalan secara optimal dan



merata. Terdapat kesenjangan yang nyata antara konsep ideal inovasi pelayanan menurut teori Fauzi (2023) dengan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan, terutama dalam aspek keterbatasan akses mandiri, kapasitas kompetensi sumber daya manusia pengelola, dan dukungan infrastruktur teknologi.

Oleh karena itu, di masa mendatang diperlukan upaya peningkatan kapasitas pelatihan teknis bagi aparatur desa secara berkala, pengembangan arsitektur sistem pelayanan digital yang lebih terintegrasi dan ramah pengguna, serta program sosialisasi literasi digital yang masif bagi masyarakat desa. Langkah komprehensif ini penting agar inovasi yang dikembangkan dapat berjalan secara optimal, berkelanjutan, dan memberikan dampak nyata yang inklusif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Pantungo.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian Mengenai Analisis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pantungo Kecamatan Telaga Biru, Dapat Disimpulkan Bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Telah Mulai Diterapkan Dalam Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Namun Belum Berjalan Secara Optimal Dan Menyeluruh.

a. Pengelolaan Data Dan Informasi

Berdasarkan Hasil Penelitian, Pengelolaan Data Dan Informasi Di Desa Pantungo Telah Memanfaatkan Teknologi Informasi Seperti Komputer Dan Aplikasi Pendataan, Namun Masih Bersifat Semi-Manual Dan Belum Terintegrasi Secara Optimal. Kondisi Ini Menyebabkan Proses Pengelolaan Data Belum Sepenuhnya Efisien Dan Masih Berpotensi Mengalami Keterlambatan Serta Kesalahan.

b. Mendukung Pengambilan Keputusan

Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Teknologi Informasi Telah Digunakan Sebagai Dasar Dalam Pengambilan Keputusan Di Desa Pantungo, Khususnya Dalam Perencanaan Program Dan Penentuan Kebijakan. Namun, Pemanfaatan Data Tersebut Belum Sepenuhnya Optimal Karena Masih Dikombinasikan Dengan Pertimbangan Empiris Serta Belum Didukung Oleh Sistem Yang Terintegrasi. Selain Itu, Keterlibatan Masyarakat Dalam Proses Pengambilan Keputusan Masih Terbatas.

c. Memperbaiki Komunikasi Dan Kolaborasi

Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Komunikasi Dan Kolaborasi Di Desa Pantungo Telah Dilakukan Melalui Media Digital Seperti Website Dan Media Sosial, Namun Belum Berjalan Secara Optimal Dan Merata. Komunikasi Masih Didominasi Oleh Metode Konvensional Akibat Keterbatasan Akses Dan Literasi Digital Masyarakat.

d. Otomatisasi Proses

Berdasarkan Hasil Penelitian, Penerapan Teknologi Informasi Telah Membantu Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Administrasi Di Desa Pantungo, Terutama Dalam Pembuatan Surat Dan Pengolahan Data. Namun, Otomatisasi Proses Belum Berjalan Secara Menyeluruh Karena Masih Terdapat Ketergantungan Pada Proses Manual Dan Kehadiran Aparatur Desa.



e. Mendukung Inovasi Dan Pelayanan

Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Pemerintah Desa Pantungo Telah Mulai Mengembangkan Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi, Namun Implementasinya Masih Belum Optimal Akibat Keterbatasan Sumber Daya Manusia, Infrastruktur, Dan Literasi Digital Masyarakat.

Secara Keseluruhan, Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pantungo Kecamatan Telaga Biru Telah Mulai Diterapkan Dalam Berbagai Aspek, Meliputi Pengelolaan Data Dan Informasi, Pengambilan Keputusan, Komunikasi Dan Kolaborasi, Otomatisasi Proses, Serta Inovasi Pelayanan. Namun, Implementasi Tersebut Masih Belum Berjalan Secara Optimal Dan Menyeluruh. Hal Ini Terlihat Dari Masih Adanya Proses Manual Dalam Pengelolaan Data, Keterbatasan Integrasi Sistem, Rendahnya Partisipasi Dan Literasi Digital Masyarakat, Serta Keterbatasan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dan Infrastruktur Teknologi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif (1st Ed.)*. CV. Syakir Media Press.
- Afiyah, S., Irawati, I., Nurdin, M., Zainal, H., & Islah, K. (2024). *Buku Ajar Reformasi Administrasi Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Djafar, F. (2024). *Teori Administrasi Publik Pendekatan Analisis Dan Penerapan (1st Ed.)*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Ekarini, M. I. (2025). *Arsitektur Digital Untuk Pemerintahan Modern: Strategi, Implementasi, Dan Inovasi Layanan Publik (1st Ed.)*. Penerbit Widina.
- Fauzi, A. A., Budi Harto, Mulyanto, Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., Arif Devi Dwipayana, Wahyudi Sofyan, Rahmat Jatnika, & Rindi Wulandari. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0 (1st Ed.)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hajar, S. (2021). *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Umsu Press.
- Helmi, S. IP M.IP, Nofriadi, S. IP M.IP, Dr Effendi Hasan MA, Muliawati, S. IP M.IP, Soraya Agustina, Abdillah, A., Amin, N. M., Attaqwadinur, I., & Tutialawiyah. (2024). *Digitalisasi Tata Kelola Pemerintahan Gampong Dalam Mewujudkan Percepatan Pelayanan Dan Pembangunan Melalui Sistem Informasi Gampong (Sigap)*. CV. Green Publisher Indonesia.
- Hendrayady, A., Sari, A., Mustanir, A., Putra, A. P., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Hildawati, H., Erlianti, D., Afrizal, D., Hendrayady, A., Riwayati, A., Widyawati, W., Iskandar, A., Judijanto, L., Mutmainnah, M., Hijeriah, E. M., Putra, M. F. M., & Amane, A. P. O. (2024). *Sistem Administrasi Negara: Teori Dan Praktik (1st Ed.)*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Hisanuddin, L. O. S. I., & Andriani, R. (2023). *Perkembangan Teori Administrasi Publik*.



Deepublish.

- Khotimah, K., Dayar, M. B., Ilyasi, A., Chilmy, N. W., Hikmah, F. N., Sunarto, I., & Mayasari, N. (2025). *ADMINISTRASI PUBLIK Birokrasi Menuju Transformasi Digital* (1st Ed.). Penerbit Widina.
- M.Si, D. A. R. H. (2024). *Buku Ajar: Governansi Digital Dan Penerapan Teknologi Digital Dalam Pelayanan Publik* (1st Ed.). Deepublish.
- Musri, M., & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik* (1st Ed.). CV. Eureka Media Aksara.
- Nasaban, D. B. O., M.Si, D. Y. D. S., S. Pi, M.M, M., SE, M.M, W. H. S., S. TP, & M.M, D. M., S. PT. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Dan Bisnis*. Selat Media.
- Nurhayati, N., Lutfi, M. Y., Hidayatullah, N., Wahyuningsih, M., Dizar, S., Octaviani, D., Kusumastuti, S. Y., Sumiyarti, S., Suparyati, A., Indrianto, A. T. L., & Busnetty, I. (2025). *Desa Berkelanjutan: Implementasi Sdgs Dalam Pembangunan Desa Di Indonesia* (1st Ed.). Star Digital Publishing.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media. [Http://Tahtamedia.Co.Id/Index.Php/Issj/Article/View/517](http://Tahtamedia.Co.Id/Index.Php/Issj/Article/View/517)
- Permana, I. (2023). *Buku Ajar Pengertian Dasar Administrasi Publik* (1st Ed.). Deepublish.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik* (1st Ed.). Unisri Press.
- Purwanti, D. (2022). *Efektivitas Perubahan Kebijakan* (1st Ed.). Cv. Azka Pustaka.
- Rohayatin, T. (2024). *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan* (1st Ed.). Deepublish.
- Rohmah, I. Y., Judijanto, L., Ariesmansyah, A., Syarifuddin, S., A, Y. M., Irawatie, A., Ikhwanudin, I., Hendrayady, A., Indrianie, M., Sa'dianoor, S., & Syahrial, S. (2025). *Pengantar Administrasi Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI Dalam Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zein, H. M., & M.Pd, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi Dan Optimasi Good Governance* (1st Ed.). Sada Kurnia Pustaka.

Jurnal

- Adam, H. (2026). Korelasi Antara Implementasi E-Government Dan Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Publik Di Daerah. *Islamic Law: Jurnal Siyasa*, 11(1), 68–89. <https://doi.org/10.53429/Iljs.V11i1.2319>
- Angganten, T. A. (2025). Penerapan E-Government Guna Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Tapak Kabupaten Magetan: Penerapan E-Government Guna Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Tapak Kabupaten Magetan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.70214/Vyb31023>
- Arsyad, S. N. S., & Ahmad, B. (2024). Dinamika Kebijakan Dan Implementasi Program Desa Maju: Studi Literatur Dan Rekomendasi Kebijakan. *Pamarenda : Public Administration And Government Journal*, 4(2), 285–295. <https://doi.org/10.52423/Pamarenda.V4i2.37>



- B, I., & Anirwan, A. (2024a). Explorasi Implementasi Digitalisasi Desa: Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.51577/Ijipublication.V5i1.546>
- B, I., & Anirwan, A. (2024b). Explorasi Implementasi Digitalisasi Desa: Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.51577/Ijipublication.V5i1.546>
- Baskoro, D. A., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. R. (2023). Digitalisasi Sistem Informasi Dan Administrasi Desa Sebagai Upaya Menuju Desa Cerdas Di Desa Kolam, Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 624–635. <https://doi.org/10.31849/Dinamisia.V7i3.14339>
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 77–95. <https://doi.org/10.15294/Bap.V1i1.278>
- Deswita, Y., & Aznuriyandi. (2025). Transformasi Digital Dalam Tata Kelola Keuangan Desa: Dampak Pelatihan Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pemerintah Desa. *Baseline : Jurnal Mahasiswa Magister Manajemen*, 2(1), 111–119.
- Fatimah, S. (2026). Implementasi Teknologi Digital Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Desa Di Era Society 5.0. *Journal Of Rural And Development*, 12(2), 48–58. <https://doi.org/10.20961/Jr&D.V12i2.94047>
- Fauzi, A. A., Budi Harto, Mulyanto, Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., Arif Devi Dwipayana, Wahyudi Sofyan, Rahmat Jatnika, & Rindi Wulandari. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0 (1st Ed.)*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fauzi, A. A., Harto, B., Mulyanto, Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., Dwipayana, A. D., Sofyan, W., Jatnika, R., & Wulandari, R. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hakim, R. L. (2026). Tantangan Implementasi Digitalisasi Desa Di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Patriot: Journal Of Public Administration And Policy*, 1(2), 50–61.
- Hamim, R. N., Meidiana, 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), 16–16. <https://doi.org/10.47134/Par.V1i3.2800>
- Helmi, S. Ip M.Ip, Nofriadi, S. Ip M.Ip, Dr Effendi Hasan Ma, Muliawati, S. Ip M.Ip, Soraya Agustina, Abdillah, A., Amin, N. M., Attaqwadinur, I., & Tutialawiyah. (2024). Digitalisasi Tata Kelola Pemerintahan Gampong Dalam Mewujudkan Percepatan Pelayanan Dan Pembangunan Melalui Sistem Informasi Gampong (Sigap). Cv. Green Publisher Indonesia.
- Ihcsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman). *Edutik : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(4), 1287–1299. <https://doi.org/10.53682/Sjnnqt26>



- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.30742/juisspol.v2i1.2134>
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023a). 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>
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023b). 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>
- Mashis, B. M., Aksha, A. H., Muayyanah, A., & Satriya, M. K. (2023). Komunikasi Digital Dan Perubahan Sosial Masyarakat Pedesaan. *Mu'ashir: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 1(2), 283–312. <https://doi.org/10.35878/Muashir.V1i2.916>
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/Jpmba.V1i4.75>
- Nabila, P., & Maulina, I. (2025). Efektivitas Audit Kinerja Sektor Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Tulungagung*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.36563/Jamanta.V5i1.1517>
- Nasaban, D. B. O., M.Si, D. Y. D. S., S. Pi, M.M, M., Se, M.M, W. H. S., S. Tp, & M.M, D. M., S. Pt. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Dan Bisnis. *Selat Media*.
- Nashrullah, M., Rahman, S., Majid, A., Hariyati, N., & Budiyanto. (2025). Transformasi Digital Dalam Pendidikan Indonesia: Analisis Kebijakan Dan Implikasinya Terhadap Kualitas Pembelajaran. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 52–59. <https://doi.org/10.55352/Mudir.V7i1.1290>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government Di Indonesia (E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment For E-Government Application In Indonesia). *Jurnal Iptekkom (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.17933/Iptekkom.22.1.2020.1-17>
- Nugroho, W. A. (2025). Pendampingan Digitalisasi Administrasi Desa Berbasis Aplikasi Dan Sistem Informasi Online. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 22–28.
- Nurhayati, N., Lutfi, M. Y., Hidayatullah, N., Wahyuningsih, M., Dizar, S., Octaviani, D., Kusumastuti, S. Y., Sumiyarti, S., Suparyati, A., Indrianto, A. T. L., & Busnetty, I. (2025). *Desa Berkelanjutan: Implementasi Sdgs Dalam Pembangunan Desa Di Indonesia (1st Ed.)*. Star Digital Publishing.
- Nuryana, M. L., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). Implementasi Dan Transformasi Sistem Informasi Manajemen Di Era Digital. *Jurnal Tahsinia*, 5(9), 1325–1337. <https://doi.org/10.57171/Jt.V5i9.614>
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media.



- [Http://Tahtamedia.Co.Id/Index.Php/Issj/Article/View/517](http://Tahtamedia.Co.Id/Index.Php/Issj/Article/View/517)
- Pribadi, K. I., Santoso, S. E. B., Dirgantari, N., & Hartikasari, A. I. (2025). Pengaruh Komitmen Organisasi, Transparansi, Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dengan Partisipasi Masyarakat Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 39–52. <https://doi.org/10.29103/Jak.V13i1.18193>
- Prihatiningtyas, S., Sholihah, F. N., Wulandari, A., Roziqin, M. K., Rozaq, M., & Husna, A. L. (2025). Optimalisasi Website Sistem Informasi Desa Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Pesantren Jombang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 102–113. <https://doi.org/10.51158/25engh55>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/Jpnmb.V1i8.310>
- Rohmah, I. Y., Judijanto, L., Ariesmansyah, A., Syarifuddin, S., A, Y. M., Irawatie, A., Ikhwanudin, I., Hendrayady, A., Indrianie, M., Sa'dianoor, S., & Syahrial, S. (2025). *Pengantar Administrasi Publik*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rumsowek, S. J. J. C., Khair, O. I., & Setianingsih, S. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Desa Melalui Pengembangan Aplikasi Indeks Desa Membangun Di Desa Tapos 1 Kecamatan Tenjolaya Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*, 5(2), 81–89. <https://doi.org/10.55745/Jwbp.V5i2.140>
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.36917/Japabis.V6i2.170>
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Layanan Sosial Di Indonesia: Tinjauan Sistematis. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 8(1), 50–59. <https://doi.org/10.24198/Focus.V8i1.63672>
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 13(3). <https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Akmen/Article/View/73>
- Setyawan, A., Rochim, A. I., & Kusbandrijo, B. (2022). Penggunaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Wonokerto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (E- Issn: 2797-0469)*, 2(02), 43–52. (Indonesia).
- Sulila, I. (2022). The Effect Of Community Participation And Supervision On The Effectiveness Of Village Fund Policy Implementation In Indonesia. 372–379. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-07-7_42
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/Jpg.V8i2.3015>
- Tantu, R., Abdussamad, J., Aneta, Y., Pakaya, R., & Akuba, A. M. (2024). Implementasi



- Kebijakan Hewan Lepas. *Jambura Journal Of Administration And Public Service*, 4(2), 70–80.
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023a). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi Dan Komunikasi Berbasis Website Desa Di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023b). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi Dan Komunikasi Berbasis Website Desa Di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Wahyiah, I. R. (2025). Transformasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa: Upaya Menuju Smart Village Di Desa Bojong Pandan Kecamatan Tunjung Teja. *Pandita: Interdisciplinary Journal Of Public Affairs*, 8(2), 832–849. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.382>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). <http://repo.unr.ac.id/704/>
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pemerintah Daerah: Development Of Public Service Information Systems For Regional Government. *Jurnal Mentari: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1.605>
- Wisdawati, & Nasution, N. (2025). Transformasi Digital Desa: Peran Kualitas Sdm Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Teknologi. *Baseline : Jurnal Mahasiswa Magister Manajemen*, 2(1), 1–7.
- Yunus, E. Y., Alvionita, N., Maulana, F. A., & Firmansyah, M. T. (2024). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pemerintahan Lokal Di Era Digital. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 4(5), 3179–3190. <https://doi.org/10.53625/jirk.v4i5.8787>