



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 6679-6690

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara

Mei Sastra Widiana Hulu<sup>1✉</sup>, Cardinal P. Mendrofa<sup>2</sup>, Serniati Zebua<sup>3</sup>, Eliyunus Waruwu<sup>4</sup>

Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email : [sastrahulu1999@gmail.com](mailto:sastrahulu1999@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik serta Pemanfaatan Teknologi dan SDM yang ada di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara dan bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik dan Pemanfaatan Teknologi serta SDM yang ada di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua telah dilaksanakan dengan baik, dan juga sudah menggunakan Teknologi aplikasi dalam penginputan data masyarakat yaitu aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG. Pelayanan masyarakat tetap terlaksana sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan masyarakat berdasarkan teknologi yang sudah ada. Namun dalam pemanfaatannya masih belum optimal dikarenakan faktor-faktor yang membuat prosesnya lambat salah satunya dalam menunggu surat yang ditandatangani oleh kepala desa yang mungkin memakan waktu yang lama jika suatu waktu kepala desa tidak berada di kantor desa sehingga prosesnya akan lambat serta keterbatasan waktu dalam penggunaan Teknologi Aplikasi SIKS-NG. Kemampuan aparat desa dalam menggunakan dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan mengoperasikan teknologi berupa aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG, serta Microsoft Word dan Microsoft Excel dalam menginput data masyarakat desa. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan optimal.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Perangkat Desa*

## Abstract

The main problem in this research is how to optimize public services through the use of technology in Gunungtua Village, Tugala Oyo District, North Nias Regency and aims to find out how Public Services and Utilization of Technology and Human Resources exist in Gunungtua Village, Tugala Oyo District, North Nias Regency. This research uses qualitative research methods through the process of observation, interviews and documentation. The results of this research show that the condition of community services through the use of technology in Gunungtua Village has been implemented well, and application technology has also been used in inputting community data, namely the Prodeskel and SIKS-applications. NG. Community services continue to be implemented according to community expectations and needs and provide community services based on existing technology. However, its use is still not optimal due to factors that make the process slow, one of which is waiting for a letter to be signed by the village head, which may take a long time if the village head is not at the village office at one time so the process will be slow and time constraints in using Application Technology SIKS-NG. The ability of village officials to use to serve community needs by operating technology in the form of the Prodeskel and SIKS-NG applications, as well as Microsoft Word and Microsoft Excel to input village community data. So that by providing good service to meet people's needs, services using this technology will be optimal.

Keywords : *Optimization, Public Services, Information Technology, Village Apparatus*

## PENDAHULUAN

Desa merupakan representasi darikesatuan masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan tumbuh berkembang. Seiring dengan sejarah kehidupan masyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Data terakhir dari Ditjen Administrasi Kependudukan tahun 2015 menyebutkan jumlah desa di Indonesia adalah 74.093 desa (Kemendesari,2015). Ini artinya bahwa wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sekitar 89% terdiri dari pemerintahan desa dan hanya sekitar11% berupa pemerintahan yang bersifat perkotaan. Sebagian besar rakyat Indonesia bermukim di daerah pedesaan dan mengisi sector pertanian, sehingga memposisikan desa berpotensi menjadi lumbung pangan nasional.

Desa Gunungtua merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Tugala Oyo, kabupaten Nias Utara, provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Beberapa permasalahan yang muncul berdasarkan hasil pengamatan sementara, peneliti melihat kondisi dalam pelayanan Pemerintahan Desa Gunungtua masih belum optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia. Salah satu indikator rendahnya pelayanan pemerintah Desa Gunungtua adalah pelayanan surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat yakni masih lambat dan cenderung berbelit-

belit. Selain itu masih terdapat beberapa aparat Desa bisa kita lihat dari tingkat pendidikannya masih kurang, sehingga kurang memahami pekerjaan dan kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kurangnya tingkat pendidikan tersebut, banyak pekerjaan yang belum terselesaikan dengan tepat waktu, hal ini dikarenakan semua pekerjaan dilaksanakan dengan penggunaan alat teknologi, salah satunya pemanfaatan teknologi komputer dengan menggunakan aplikasi Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel), sehingga dalam pelayanan terhadap masyarakat baik dalam penyampaian data, informasi, dokumen kepada instansi pemerintah yang berbasis komputer masih belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara sementara dari 10 orang masyarakat, 7 diantaranya berpendapat bahwa pelayanan di desa gunungtua masih belum optimal. Faktor belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat yakni lambatnya proses pembuatan KK, harus memerlukan surat pengantar kepala desa, kepala desa susah ditemui dikantor sehingga harus menunggu, pengurusan akte kematian yang lama, penyebaran informasi bantuan bagi masyarakat kurang maksimal, mengurus administrasi harus datang ke kantor desa, harus menunggu operator dalam membuat surat keterangan. Dengan adanya kondisi seperti ini perlu dilakukan optimalisasi pelayanan desa. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara."

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini mengarah pada metode penelitian secara deskriptif berupa kata-kata/tulisan. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yang didukung dengan pengumpulan data secara deskriptif dan melakukan analisa data sebelum mengambil kesimpulan.

### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel tunggal. Variabel tunggal merupakan variabel yang hanya membahas satu variabel saja untuk menguraikan faktor-

faktor atau unsur apa saja yang ada dalam penelitian. Menurut Abuzar Asra (2017:381), variabel tunggal disebut juga dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja.

#### Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah di Kantor Desa Gunungtua, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara.

Jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian. Jadwal penelitian kurang lebih 7 bulan mulai dari bulan maret sampai september 2023.

#### Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:194) sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti.
- b. Data sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data.
- c. Informan penelitian yaitu orang yang akan memberikan informasi tentang suatu kondisi dan keadaan latar penelitian.

#### Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2020:156) instrumen penelitian yaitu suatu alat yang akan digunakan dalam mengukur fenomena alam ataupun sosial yang akan diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan secara langsung kondisi tempat yang akan diteliti.
- b. Wawancara yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan kepada responden.
- c. Dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber sumber informasi berupa gambar/foto.

#### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data.

#### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan melakukan wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

## Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), "analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu."

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles And Huberman (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berikut ini secara berurutan akan disajikan hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian dengan berpedoman pada indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini:

#### *Reliability* (Keandalan)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kondisi Pelayanan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara telah dilaksanakan dan sudah menggunakan media komputer serta sudah menjalankan penggunaan teknologi yaitu aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG dalam melayani penginputan data-data masyarakat desa meskipun masih terdapat kendala-kendala sehingga masih belum optimal dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga hal ini mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### *Tangibles* (Berwujud fisik/sarana prasarana)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa teknologi yang digunakan sudah ada yakni sudah menggunakan aplikasi dalam menginput data masyarakat dengan menggunakan media seperti penggunaan komputer, printer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan dan juga sudah tersedianya jaringan internet. Jaringan internet sudah memadainamun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala sehingga tidak maksimal dalam menjalankannya. Dengan adanya kendala-kendala seperti ini, maka hal ini akan berpengaruh dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di

Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dari hasil wawancara kepada responden, dapat disimpulkan bahwa Cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada desa Gunungtua sudah dilakukan berdasarkan tugas masing-masing dari aparat desa serta menggunakan aplikasi Prodeskel dan aplikasi SIKS-NG untuk menginput data-data masyarakat sehingga dengan adanya hal seperti ini akan berkaitan dengan Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### *Assurance* (Keyakinan)

Dari hasil wawancara kepada responden, dapat disimpulkan bahwa Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat yang ada di desa Gunungtua sebagian sudah mampu dalam menggunakan teknologi komputer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat dan sebagian sudah mampu dalam penggunaan aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG dalam menginput data-data keseluruhan masyarakat dan juga data-data yang menerima bantuan sosial sehingga dengan adanya hal seperti ini maka pelayanan yang diberikan oleh aparat desa masih belum maksimal karena hanya sebagian yang mampu dalam menggunakan komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat. Hal ini akan berpengaruh dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### *Emphaty* (Empati)

Dari hasil wawancara kepada responden disimpulkan bahwa melayani kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi di desa Gunungtua akan memudahkan data-data terkait kebutuhan masyarakat seperti perubahan di KK ataupun keluhan-keluhan mereka seperti surat-surat yang diurus ditingkat pemerintah desa akan cepat dengan memanfaatkan teknologi dengan adanya hal seperti ini, akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga hal seperti ini berkaitan dengan Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### Pembahasan

Berikut ini secara berurutan akan disajikan pembahasan penelitian yang dibuat oleh peneliti berdasarkan rumusan masalah dengan berpedoman pada indikator-indikator yang

ada dalam penelitian ini:

### *Reliability* (Keandalan)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk membantu masyarakat agar masyarakat lebih mudah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya. Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa responden yang didapati hasil bahwa perangkat desa sejauh ini sudah mengupayakan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat pada umumnya, diantaranya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan untuk pembuatan KK. Selain hal tersebut bentuk lain dari pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi ini yaitu dengan pemanfaatan komputer dengan menggunakan teknologi Aplikasi Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) serta aplikasi SIKS-NG dalam penginputan data masyarakat serta pembuatan surat-surat keterangan yang dikeluarkan oleh kepala desa. Diharapkan dalam hal ini akan mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

Selain dari kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua sesuai dengan penjelasan dari beberapa responden yang telah didapatkan, peneliti juga merasa perlu mengembangkan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan menerapkan sistem tanda tangan kepala desa dalam bentuk *barcode* supaya masyarakat dapat menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan tanpa menunggu lama. Serta mengembangkan waktu *login* dalam penggunaan aplikasi SIKS-NG agar penggunaannya tidak ada batasan waktu sehingga dengan menerapkan hal seperti ini maka pelayanan di desa Gunungtua akan optimal.

### *Tangibles* (Berwujud fisik/sarana prasarana)

Penyediaan sarana prasarana di kantor desa Gunungtua merupakan hal yang paling penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan pelayanan kepada masyarakat secara

optimal. Teknologi merupakan suatu alat yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dalam sehari-hari. Teknologi digunakan untuk membantu manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-hari maupun tugas dalam suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan secara optimal menggunakan komputer, perangkat lunak (*software*), jaringan (*internet, intranet*), dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi dalam menyusun laporan keuangan di pemerintahan desa.

Selain dari penyediaan sarana prasarana yang mendukung setiap kegiatan pelayanan. Dari beberapa responden menyatakan bahwa jaringan internet sudah mendukung dengan tersedianya tower jaringan. Namun, hal ini terkendala dari berbagai faktor yakni keterbatasan kuota internet, lampu PLN padam, sehingga jaringan internet akan terganggu sehingga proses pelayanan kepada masyarakat kurang optimal.

Selain dari penjelasan dari beberapa responden mengenai teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di desa Gunungtua. Peneliti merasa perlu mengembangkan pemanfaatan teknologi dari segi jaringan internet yaitu penyediaan fasilitas *WI-FI* sehingga pemakaian kuota internet tidak terbatas untuk mengakses aplikasi-aplikasi yang menggunakan jaringan internet dalam proses pengerjaannya sehingga dengan adanya pengembangan seperti ini proses pelayanan akan lebih optimal.

#### *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat, meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya merupakan hal yang diinginkan masyarakat. Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer dalam melayani masyarakat merupakan hal yang paling penting, Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden mengatakan bahwa sebagian dari aparat desa sudah mampu dalam menggunakan teknologi dengan kemampuan mengoperasikan aplikasi profil desa, serta Ms.Word dan exel dalam membuat surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga menginput data masyarakat desa.

Selain dari penjelasan dari beberapa responden mengenai kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat, peneliti merasa perlu adanya pengembangan kemampuan perangkat desa dalam menggunakan komputer dengan mengikuti latihan-latihan dalam mengelola aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi komputer misalnya dalam penggunaan *Microsoft Word* dan *Microsoft Exel*, serta mengembangkan kemampuan Perangkat Desa dalam menggunakan aplikasi yang sudah ada yakni Prodeskel dan juga SIKS-NG dengan adanya pengembangan kemampuan seperti ini akan mendukung proses

teroptimalisasinya pelayanan dengan pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua.

### *Assurance* (Keyakinan)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat, meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya merupakan hal yang diinginkan masyarakat. Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer dalam melayani masyarakat merupakan hal yang paling penting, Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden mengatakan bahwa sebagian dari aparat desa sudah mampu dalam menggunakan teknologi dengan kemampuan mengoperasikan aplikasi profil desa, serta Ms.Word dan exel dalam membuat surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga menginput data masyarakat desa.

Selain dari penjelasan dari beberapa responden mengenai kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat, peneliti merasa perlu adanya pengembangan kemampuan perangkat desa dalam menggunakan komputer dengan mengikuti latihan-latihan dalam mengelola aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi komputer misalnya dalam penggunaan *Microsoft Word* dan *Microsoft Exel*, serta mengembangkan kemampuan Perangkat Desa dalam menggunakan aplikasi yang sudah ada yakni Prodeskel dan juga SIKS-NG dengan adanya pengembangan kemampuan seperti ini akan mendukung proses teroptimalisasinya pelayanan dengan pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua.

### *Emphaty* (Empati)

Kebutuhan atau keperluan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya secara alamiah melalui pencapaian kesejahteraan. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa melayani kebutuhan masyarakat dengan menggunakan teknologi ini dapat dirasakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang didapatkan melalui wawancara di lapangan, melayani kebutuhan masyarakat menggunakan teknologi ini sangat membantu, karena dengan adanya teknologi seperti komputer dan juga aplikasi-aplikasi yang digunakan dalam menginput data masyarakat akan lebih cepat proses pengiriman data masyarakat ke pemerintah daerah meskipun masih perlu pengembangan-pengembangan baik dari segi sarana prasarana maupun kemampuan SDM. Sehingga dengan melayani kebutuhan masyarakat maka pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan optimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua telah dilaksanakan dengan baik, dan juga sudah menggunakan aplikasi dalam penginputan data masyarakat yaitu aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG. Pelayanan masyarakat tetap terlaksana sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan masyarakat berdasarkan teknologi yang sudah ada dan diupayakan agar pelayanan ini baik untuk masyarakat. Namun dalam pemanfaatannya masih belum optimal dikarenakan faktor-faktor yang membuat prosesnya lamban salah satunya dalam menunggu surat yang ditandatangani oleh kepala desa yang mungkin memakan waktu yang lama jika suatu waktu kepala desa tidak berada di kantor desa sehingga prosesnya akan lamban serta keterbatasan waktu dalam penggunaan Aplikasi SIKS-NG.
- b. Teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di Desa Gunungtua yakni sudah menggunakan komputer dengan menggunakan aplikasi-aplikasi dalam menginput data masyarakat serta sudah tersedianya jaringan internet dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.
- c. Cara perangkat desa dalam melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang ada dan melaksanakan tugas sesuai tupoksi masing-masing perangkat desa. Kemampuan aparat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan mengoperasikan aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG, serta Microsoft Word dan Microsoft Excel dalam menginput data masyarakat desa. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik dan Potensi Desa Sereang Utilization of Information Technology in Optimizing Public Services and the Potential of Sereang Village. *Doi 10.17605/Osf.io/Jmsx8*, 1–34.  
<https://osf.io/preprints/pv4bf/>
- Arfia Kurnia Putri, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Pengawasan Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di

<http://eprints.umpo.ac.id/6584/>

- Asra, Abuzar, dkk. 2017. Analisis Multivariabel Suatu pengantar. Bogor. In Media.
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118–130.  
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hersya Pratama, R., Hakim, A., & Shobaruddin Jurusan Administrasi Publik, M. (2015). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2128–2134.
- Husna,S.,& Abdullah,S.,2016, "Kesiapan Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Desa Secara Akuntabilitas Sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa".
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hal. 800
- Kepmenpan No. 63 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 200–205. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id) 205
- K, Z. (2016). *Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Buta Aksara Di Kabupaten Mamuju*. 4, 1–23.
- Mubarok & Suparman, (2019) Mohammad Nurul Huda, (2018)
- (Sinollah & Masruro, 2019) Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ).  
*Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- (Sugiono, 2021) sugiono. (2021). Analisis perubahan hemodinamik.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik.

*Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 2009 tentang pelayanan publik.

USU, A. O. R. dan A. P. I. S. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>

Utami, N. (2020). *Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Survei pada Unit Akuntansi Keuangan pada Bank BUMN di Kota Bandung)*. 12–14. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3692>

Widiawaty.(2019). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Windusari Kabupaten Magelang. Universitas Muhammadiyah Magelang <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/681/451>