

**SKRIPSI**

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAOTENNGA KECAMATAN SINJAI  
TENGAH KABUPATEN SINJAI**



Oleh :

**NUR INDAH SARI**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105611103721**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYAN PUBLIK DI DESA SAOTENNGA KECAMATAN SINJAI  
TENGAH KABUPATEN SINJAI**

Sebagai Salah Satu Syarat menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar Ilmu  
Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

**NUR INDAH SARI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103721

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai

Nama Mahasiswa : Nur Indah Sari

Nomor Induk Mahasiwa : 105611103721

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

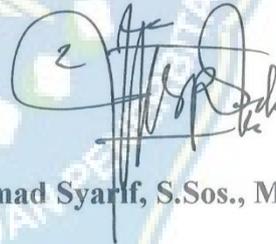
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si**



**Ahmad Syarif, S.Sos., M.I. Kom**

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

NBM:730 727



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**

NBM: 991 742

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0337/FSP/A.4-II/I/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 07 Januari 2025.

Ketua

Sekretaris

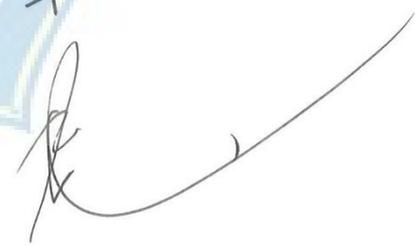
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 730 727

NBM : 992 797

### PENGUJI

1. Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si (  )
2. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si (  )
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Indah Sari

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103721

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Nur Indah Sari



## ABSTRAK

**Nur Indah Sari 2024, Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai (Nuryanti Mustari dan Ahmad Syarif)**

Teknologi Informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Saotengnga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini mengacu pada teori Fauzi (2023) yang terdiri dari 5 tujuan teknologi informasi yaitu: (1) Pengelolaan data informasi: penerapan teknologi informasi melalui sistem prodeskel dan website desa telah memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses pelayanan publik dan informasi administratif, (2) Mendukung pengambilan Keputusan :teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan, (3)Memperbaiki komunikasi dan kolaborasi: Teknologi informasi memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara perangkat desa dan Masyarakat, (4) Otomatisasi proses : implementasi otomatisasi dalam pelayanan publik telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam proses administrasi, (5) Mendukung inovasi pelayanan : Teknologi informasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Peran, Teknologi Informasi, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

***Nur Indah Sari 2024, The Role of Information Technology in Improving Public Services in Saotengnga Village, Sinjai Tengah District, Sinjai Regency (supervised by Nuryanti Mustari and Ahmad Syarif)***

*Information Technology has a very important role in improving public services. The purpose of the study is to determine the role of information technology in improving public services in Saotengnga village.*

*This study uses a qualitative approach with observation, interview, and documentation methods to understand how information technology plays a role in improving public services. This study refers to Fauzi's theory (2023) which consists of 5 objectives of information technology, namely: (1) Information data management: the application of information technology through the prodeskel system and village website has made it easier for residents to access public services and administrative information, (2) Supporting decision making: information technology has an important role in supporting decision making, (3) Improving communication and collaboration: Information technology has a crucial role in improving communication and collaboration between village officials and the community, (4) Process automation: the implementation of automation in public services has had a significant positive impact on the administrative process, (5) Supporting service innovation: Information technology in improving public service innovation has had a significant positive impact on services to the community.*

***Keyword : Rule, Information Technology, Public Services***

## **KATA PENGANTAR**

“Assalamualaikum Warahmaullahi Wabarakatuh”

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulisan skripsi yang berjudul Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tenga Kabupaten Sinjai ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam, khususnya kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak **ABURAERA** dan Ibu **NAISYAH S.Pd.I** yang selalu menjadi alasan saya untuk tidak pantang menyerah pada tahap penulisan skripsi ini, yang selalu menjadi orang tua paling hebat yang selalu mengusahakan apapun demi kebahagiaan semua anaknya, yang selalu menjadi panutan utama untuk saya tetap tersenyum.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada dosen pembimbing Ibu Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si., dan Bapak Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom., yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, saran, dan perbaikan yang berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan mereka sangat berharga dan memberikan manfaat intelektual yang luar biasa. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan pahala yang berlimpah.

Pada kesempatan ini pula, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada:

1. Kepada Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST. MT. IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
4. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
6. Kepada semua saudara saya yang telah memberikan saya motivasi sekaligus memberikan saya biaya untuk keperluan saya terkhususnya kakak saya Adikal Khair yang telah membiayai kuliah saya sampai sekarang.
7. Kepada saudara perempuan saya satu-satunya, Fadlina Sastrawati Fahmi, yang sudah menjadi tempat cerita saya, yang sudah jadi kakak perempuan yang punya tanggung jawab besar, yang selalu sabar hadapi semua sikap saya yang kadang berubah-ubah.

8. Kepada seluruh keluarga yang saya yang turut serta mendoakan dan memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sepupu saya yang sudah saya anggap sebagai saudara sendiri Fitriani Nur yang telah menemani saya melakukan penelitian.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca Aamiinn



Makassar, 08 Januari 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL..... iii**

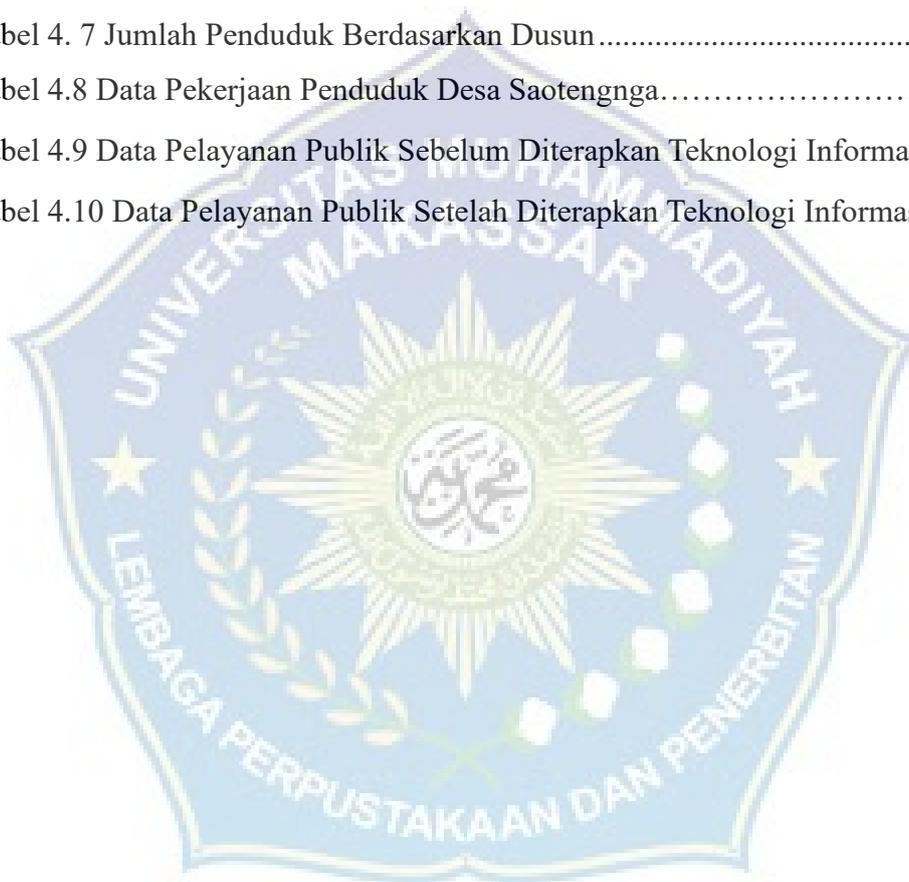
<b>HALAM PERSETUJUAN TIM.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Teori dan Konsep.....	16
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Fokus Penelitian.....	33
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	38
D. Informan Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Pengabsahan Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43

a. Letak Geografis Kabupaten Sinjai .....	43
b. Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai .....	44
<b>B. Hasil Penelitian Peran Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik .</b>	<b>59</b>
1. Pengelolaan Data Informasi .....	60
2. Mendukung Pengambilan Keputusan .....	65
3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi .....	70
4. Otomatisasi Proses .....	72
5. Mendukung Inovasi Pelayanan .....	75
<b>C. Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>77</b>
1. Pengelolaan Data Informasi .....	78
2. Mendukung Pengambilan Keputusan .....	80
3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi .....	83
4. Otomatisasi Proses .....	86
5. Mendukung Inovasi Pelayanan .....	89
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	39

Tabel 4. 1 Keadaan Sosial Sarana pendidikan umum yang terdapat di Desa Saotengnga: .....	45
Tabel 4. 2 Sarana/Petugas/Kader Kesehatan yang ada di Desa Saotengnga:.....	45
Tabel 4. 3 Sarana olahraga yang ada di Desa Saotengnga: .....	46
Tabel 4. 4 Sarana tempat ibadah yang ada di Desa Saotengnga: .....	46
Tabel 4. 5 Sarana dan prasarana ekonomi yang ada di Desa Saotengnga.....	47
Tabel 4. 6 Kondisi Infrastruktur Desa .....	48
Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Dusun .....	48
Tabel 4.8 Data Pekerjaan Penduduk Desa Saotengnga.....	61
Tabel 4.9 Data Pelayanan Publik Sebelum Diterapkan Teknologi Informasi.....	63
Tabel 4.10 Data Pelayanan Publik Setelah Diterapkan Teknologi Informasi.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Network Visualization.....	12
Gambar 2. 2 Overlay Visualization.....	13

Gambar 2. 3 Bagan Kerangka Pikir .....	33
Gambar 4. 1 Peta Sinjai.....	44
Gambar 4. 2 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan 2023.....	45
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Desa Saotengnga.....	50
Gambar 4. 4 Website Desa Saotengnga .....	62
Gambar 4.5 Pengurusan Administrasi Melalui Web.....	64
Gambar 4.6 Musyawarah Bersama Aparat Desa.....	67
Gambar 4.7 Komunikasi Masyarakat dan Apart Desa.....	70
Gambar 4.8 Persyaratan Pelayanan Berbasis Online.....	72



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi adalah perpaduan antara teknologi modern dan koneksi yang akan membentuk kerangka pemrograman dan peralatan. Menurut Mukhsin (2020), teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan modern dan memberikan dampak besar dalam komunikasi, pengelolaan data, dan otomatisasi. Teknologi informasi mendukung pengelolaan data dengan memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan analisis informasi secara efisien, membantu organisasi dalam membuat keputusan yang lebih tepat. Integrasi teknologi informasi dalam pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga memungkinkan organisasi untuk lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan di lingkungan yang dinamis.

Inovasi teknologi informasi terus mendorong batasan kemampuan pelayanan publik, menciptakan peluang baru untuk perbaikan proses dan peningkatan produktivitas (Nasikhah, 2019). Sistem manajemen informasi berbasis teknologi informasi memudahkan pengelolaan data, dengan menyimpan dan mengatur informasi dalam database yang mudah diakses dan dikelola. Contohnya, penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik memungkinkan penyimpanan dan pengambilan dokumen secara digital, mengurangi kebutuhan untuk arsip fisik, serta mempermudah pencarian dan pembagian informasi.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan warga negara dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik diatur oleh peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bambang Suprianto, 2023).

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi informasi, berbagai proses pemerintahan dapat dilakukan lebih cepat, efisien, dan transparan (Aziz et al., 2021). Selain itu, penerapan sistem digital seperti e-government mampu menyederhanakan birokrasi, sehingga mempercepat pelayanan. Teknologi informasi juga mendorong transparansi, di mana masyarakat bisa memantau jalannya pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah serta akuntabilitas aparatur negara (Wahid et al., 2023). Teknologi digital telah memfasilitasi partisipasi ini, memungkinkan warga negara untuk lebih terlibat dalam dialog dengan pemerintah dan memberikan masukan yang berharga untuk perumusan kebijakan.

Teknologi informasi berkontribusi pada pengembangan sistem e-government, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik secara online, seperti pendaftaran, pengajuan izin, dan pembayaran pajak, tanpa harus pergi ke kantor secara langsung. Ini tidak hanya menghemat waktu bagi warga tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Nugraha, 2018). Di sisi lain, sistem komunikasi berbasis TI, seperti email dan aplikasi pesan instan, mempermudah koordinasi dan komunikasi antara staf administratif, mempercepat aliran informasi dan pengambilan keputusan. Teknologi analitik juga memungkinkan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan administratif secara real-time, memberikan wawasan berharga untuk perbaikan berkelanjutan.

Kemajuan teknologi informasi yang kian pesat mendorong sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuannya di bidang teknologi, hal ini menjadi tantangan besar dalam penguasaan teknologi. Keberadaan teknologi informasi di lingkungan pemerintah khususnya pemerintahan desa dapat membantu aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa seperti pembangunan desa, pengelolaan kegiatan pemerintah desa, pembinaan kepada masyarakat desa bahkan dapat menunjang peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, hal ini dapat tercapai jika elemen sumber daya manusia di pemerintah desa dan masyarakat desa menguasai teknologi hingga terwujudnya pemerintahan yang baik (*good government*).

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat

setempat. Kemampuan desa untuk mengelola penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat harus didukung oleh semua unsur dan sumber daya desa untuk menunjang bagi perbaikan kesejahteraan Masyarakat desa. Salah satu sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh desa adalah pemanfaatan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan manusia. Keberadaan teknologi informasi selain dapat meningkatkan pelayanan juga bermanfaat dalam proses pengolahan data yang dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan, mendukung pengambilan keputusan dan banyak manfaat lainnya (Ibrahim & Maita, 2023).

Teknologi informasi dalam pelayanan desa, berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan dan pengelolaan administrasi desa. Penggunaan teknologi ini memungkinkan desa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat memfasilitasi komunikasi antara pemerintah desa dan warga, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data (Alhababy, 2022). Selain itu, teknologi informasi juga mendukung penerapan sistem e-government, yang memungkinkan layanan publik dilakukan secara daring, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan.

Salah satu desa yang telah menerapkan teknologi informasi secara baik terhadap pelayanan publik yaitu desa Pakkato yang berada di Kabupaten Gowa. Desa Pakatto di Kabupaten Gowa meraih kesuksesan dalam menerapkan

teknologi digital. Informasi desa yang dulunya terkesan tertutup dan terbatas, kini segala bentuk informasi terkini mengenai kegiatan desa, program pembangunan, dan layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh publik. Keberhasilan Desa Pakatto tidak hanya terlihat dalam perubahan internal, tetapi juga dalam pengakuan luar. Dengan keberanian dan inovasi mereka, Desa Pakatto berhasil mewakili Kabupaten Gowa dalam lomba keterbukaan informasi publik tahun 2023. Mereka menjadi bukti bahwa transformasi digital tidak hanya tentang memperbarui infrastruktur teknologi, tetapi juga tentang membuka pintu-pintu yang sebelumnya terkunci rapat bagi partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan Keputusan (*Inilah 10 Desa Digital Terbaik Dan Potret Keberhasilannya Di Indonesia | DigitalDesa.Id, n.d.*)

Meskipun teknologi informasi telah diterapkan secara baik terhadap pelayanan publik di desa Pakkato, tetapi juga dapat menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap aparatur desa maupun masyarakat. Misalnya keterbatasan infrastruktur yang kurang memadai seperti koneksi internet lambat atau kurang bagus yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan publik yang bergantung pada teknologi. Selain itu, resistensi perubahan juga menjadi dampak yang kurang baik yang disebabkan masyarakat mungkin merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem baru, karena mereka sudah terbiasa dengan cara manual sehingga memperlambat proses pelayanan.

Desa Podomoro yang telah mengimplementasikan kebijakan desa digital belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan desa digital itu sendiri,

karena masih terdapat hambatan dan masalah dalam proses implementasi kebijakan. Masyarakat masih menggunakan pelayanan manual yaitu datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi, yang mana hal tersebut seharusnya bisa dilakukan di rumah secara online. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang desa digital serta pelayanan yang berbasis digital (Hardi et al., 2022). Kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengerti mengenai produk-produk digital juga merupakan hambatan yang ada di Desa Podomoro dalam mengimplementasikan kebijakan desa digital. masalah tersebut karena belum adanya sosialisasi serta pelatihan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan produk-produk digital yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat (Pangaribowo, 2022).

Teknologi informasi berperan besar dalam kemunculan *smart* kampung di Sinjai untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. *Smart* kampung merupakan konsep yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan pembangunan pedesaan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa secara keseluruhan. Ini melibatkan penerapan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas layanan, efisiensi sumber daya, dan memperbaiki infrastruktur di pedesaan.

Keberadaan program *smart* kampung, desa-desa di Sinjai dapat mengadopsi sistem layanan yang lebih modern, seperti administrasi yang dilakukan melalui website dan aplikasi digital. Program smart kampung bertujuan mempercepat pembangunan desa dengan mengoptimalkan

kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efektif. Teknologi informasi juga mendorong inovasi dalam tata kelola desa, misalnya transparansi pengelolaan anggaran dan promosi produk lokal secara digital.

Menurut Indirati Yulistiani (2024), Pelayanan publik di Kabupaten Sinjai masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun pemerintah telah mendorong penggunaan teknologi melalui program *smart* kampung akan tetapi masih banyak desa di Sinjai belum sepenuhnya menerapkan program ini meskipun telah dilakukan berbagai upaya, termasuk pelatihan dan workshop oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian

Di Kecamatan Sinjai Tengah, program *smart* kampung telah diterapkan di beberapa desa salah satunya di desa Saotengnga dengan tujuan untuk menciptakan desa yang lebih berkelanjutan, inklusif, dan berdaya saing melalui penerapan teknologi yang tepat dan partisipatif. Dengan adanya program ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi, serta terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berbagai inisiatif, berupa layanan publik secara digital atau online dapat dilakukan seperti pengurusan surat pengantar KTP, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan kematian, surat keterangan hibah dan berbagai jenis surat yang lain.

Beberapa desa yang ada di kecamatan Sinjai Tengah, peneliti memilih desa Saotengnga sebagai tempat penelitian karena penerapan teknologi di desa Saotengnga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan yang penting untuk menilai kepercayaan masyarakat. Selain itu, desa Saotengnga telah melaksanakan program *smart* kampung menjadikannya sebagai contoh konkret untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Meskipun telah menerapkan program *smart* kampung adopsi teknologi informasi di Desa Saotengnga masih menghadapi beberapa tantangan signifikan, keterbatasan infrastruktur seperti koneksi internet yang lambat menyebabkan teknologi informasi kurang diterapkan terhadap pelayanan publik di desa Saotengnga. Selain itu resistensi perubahan juga menjadi salah satu dampak yang mengakibatkan masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan pelayanan berbasis digital karena terbiasa menggunakan secara manual, sehingga memperlambat proses pelayanan. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian bertujuan untuk mengkaji lebih dalam lagi terkait **“Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diperlukan rumusan masalah untuk memudahkan proses penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran Teknologi Informasi Dalam

Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Kabupaten Sinjai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut , maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian yang akan dilakukan ini dapat menambah pengetahuan tentang ilmu administrasi negara, khususnya dalam hal peran teknologi informasi di pemerintahan Desa, dan juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa, serta memperkaya teori tentang transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan Desa sebagaimana teknologi informasi berperan dalam proses tersebut.

#### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi aparat Desa Saotengnga untuk lebih efektif dalam menerapkan teknologi informasi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efektif, yang pada akhirnya akan menciptakan desa yang lebih berkelanjutan melalui penerapan teknologi yang tepat dan partisipatif.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

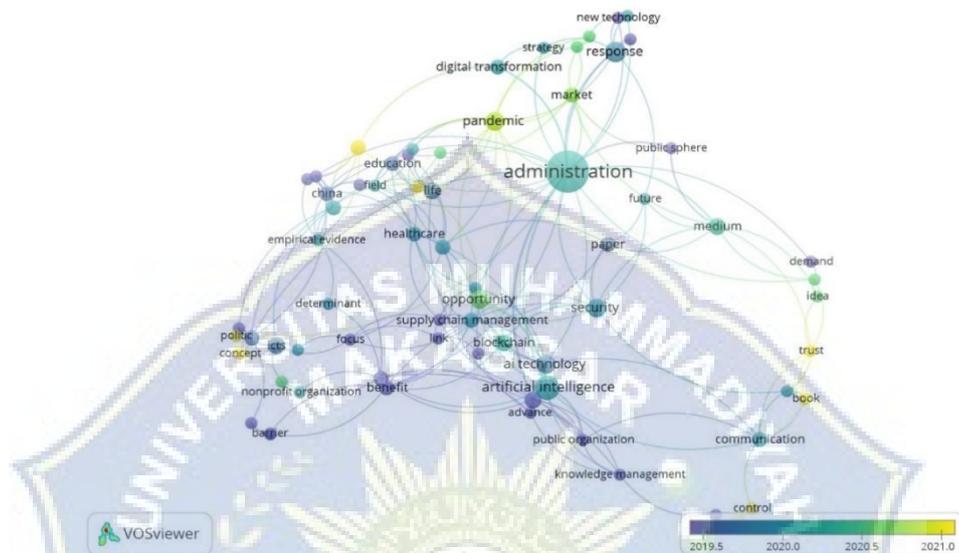
No	Judul	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi	(Mukhsin, 2020)	Memiliki kesamaan tentang bagaimana peranan teknologi informasi dalam pemerintahan desa dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif.	Perbedaan terletak pada fokusnya. Sistem informasi desa lebih fokus kepada pengelolaan data internal desa dan cara informasi tersebut dipublikasikan kepada masyarakat sedangkan peran teknologi dalam pelayanan publik berfokus pada bagaimana teknologi meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik.
2.	Peran Sistem Informasi Manajemen pendidikan dalam meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas di Lembaga Pendidikan Islam	(Ali et al., 2024)	Memiliki kesamaan tentang bagaimana meningkatkan transparansi melalui sistem informasi.	Perbedaan terletak pada penerapannya sistem informasi manajemen pendidikan menerapkan solusi yang dirancang khusus untuk kebutuhan pendidikan, yang mungkin mencakup modul-modul untuk manajemen kurikulum, penilaian, dan administrasi siswa, sedangkan

				<p>teknologi informasi dalam pelayanan publik menerapkan teknologi untuk proses pelayanan yang lebih luas, sering kali mencakup penggunaan perangkat lunak manajemen dokumen, sistem pelaporan, dan platform online untuk interaksi dengan publik.</p>
3.	<p>Peran teknologi informasi dalam pengelolaan dan pengawasan tanah: Perspektif hukum agraria.</p>	<p>(Issue &amp; Nolaj, 2024),</p>	<p>Memiliki kesamaan tentang bagaimana peran teknologi informasi dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.</p>	<p>Perbedaan terletak pada fokusnya meskipun memiliki konteks yang sama "Peran Teknologi Informasi dalam Pengelolaan dan Pengawasan Tanah: Perspektif Hukum Agraria" lebih terfokus pada aplikasi teknologi dalam pengelolaan tanah dengan perhatian khusus pada aspek hukum agraria, sedangkan "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" membahas penggunaan teknologi untuk transparansi dalam layanan publik secara lebih umum dan tidak spesifik pada sector.</p>



menggunakan vosviewer untuk menentukan posisi proyek penelitian dari peneliti dengan *Overlay Visualization* sebagai berikut.

**Gambar 2. 2 Overlay Visualization**



**Sumber : vosviewer Analysis**

Penelitian dengan judul “Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saitengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai” sangat sesuai dengan kata kunci. Teknologi informasi, yang diwakili oleh istilah-istilah seperti *digital transformation* dan *AI technology*, berhubungan erat dengan konsep-konsep penting dalam pelayanan publik, seperti, *security*, *trust*, *communication*, dan *public organization*. Hubungan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki kontribusi besar dalam membentuk pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, terutama dalam aspek keamanan, kepercayaan, dan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Salah satu cluster yang terlihat adalah cluster hijau, yang meliputi istilah *new technology, response, dan market*. Cluster ini menunjukkan pentingnya adaptasi terhadap teknologi baru dalam pelayanan publik. Dengan teknologi informasi, lembaga pemerintah dapat menjadi lebih responsif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat, misalnya melalui aplikasi digital yang memungkinkan interaksi langsung dengan warga.

Selain itu, cluster biru yang memuat kata-kata seperti *communication, trust, idea, dan demand* menekankan pentingnya komunikasi dan kepercayaan dalam pelayanan publik. Teknologi informasi dapat menjadi alat penting dalam membangun komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik. Melalui keterbukaan informasi dan interaksi yang lebih mudah, teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk lebih terlibat dalam pelayanan publik dan merasa dihargai dalam proses tersebut.

Kemudian, cluster ungu dengan istilah seperti *artificial intelligence, knowledge management, dan public organization* menunjukkan bahwa kecerdasan buatan dan pengelolaan pengetahuan memiliki peran dalam mendukung kinerja organisasi publik. Teknologi *AI*, misalnya, dapat membantu lembaga publik dalam mengelola data dan memberikan layanan yang lebih responsif sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan penerapan *AI* dan manajemen pengetahuan, organisasi publik dapat beroperasi lebih efisien dan menyediakan pelayanan yang lebih berbasis data.

Di sisi lain, istilah *security*, yang berhubungan dengan *AI technology* dan *blockchain*, menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor penting dalam penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik. Keamanan data masyarakat adalah prioritas utama dalam sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Teknologi blockchain, misalnya, dapat memastikan data masyarakat aman dan tidak mudah diubah, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat pada layanan publik.

Cluster kuning, yang memuat istilah seperti *politic*, *concept*, dan *nonprofit organization*, menunjukkan pentingnya faktor politik dan keterlibatan organisasi nirlaba dalam administrasi pelayanan publik. Teknologi informasi dapat mendukung kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan organisasi non-pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, dukungan kebijakan dan regulasi dari sisi politik sangat penting dalam memastikan transformasi digital di sektor publik berjalan lancar.

Secara keseluruhan, visualisasi ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam berbagai aspek pelayanan publik, seperti keamanan, kepercayaan, komunikasi, dan partisipasi publik. Teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi lebih baik dengan masyarakat, melindungi data publik, dan menyediakan layanan yang responsif serta berbasis kebutuhan masyarakat. Visualisasi ini menekankan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian tentang Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai menjadi sangat relevan dengan visualisasi ini, di mana teknologi informasi melalui transformasi digital, AI, blockchain, dan manajemen pengetahuan dapat meningkatkan kinerja administrasi publik. Dengan penerapan teknologi yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan publik dapat menjadi lebih inklusif, aman, dan dapat dipercaya, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Konsep Peran**

#### **a) Pengertian Peran**

Peran adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan jumlah total dari pola budaya yang terkait dengan status tertentu (DosenSosiologi.com,2021) . Dengan demikian, ini mencakup sikap, nilai sosial, dan perilaku yang dianggap berasal dari masyarakat untuk setiap dan semua orang yang menduduki status tersebut. Dalam perspektif psikologis, peran individu dapat mempengaruhi pandangan diri dan interaksi dengan orang lain. Setiap orang menjalankan berbagai peran dalam hidupnya, seperti sebagai teman, pasangan, pekerja, atau anggota keluarga, dan interaksi antara peran-peran ini dapat mempengaruhi kesejahteraan dan identitas pribadi. Ketidakselarasan antara peran yang berbeda dapat menyebabkan stres atau ketidakpuasan, sedangkan kesesuaian antara peran

dan ekspektasi dapat meningkatkan kepuasan dan keseimbangan hidup. Menyadari dan mengelola peran dengan baik merupakan kunci untuk mencapai kehidupan yang harmonis dan memuaskan.

Ada beberapa pemahaman dan pengertian tentang peran sebagai berikut (DosenSosiologi.com, 2021):

1. Teori Peran oleh George Herbert Mead : Teori ini menekankan bagaimana individu membentuk identitas sosial mereka melalui interaksi dengan orang lain. Mead berpendapat bahwa identitas seseorang berkembang melalui proses "interaksi simbolik," di mana individu memahami dan menginternalisasi peran sosial melalui hubungan dengan orang lain. Mead memperkenalkan konsep "self" yang terdiri dari "I" (diri pribadi) dan "Me" (diri sosial), yang menunjukkan bagaimana individu mengintegrasikan ekspektasi sosial ke dalam identitas mereka.
2. Teori Peran oleh Robert K. Merton : Merton mengembangkan teori ini dengan fokus pada bagaimana peran sosial dapat mengakibatkan konflik atau ketegangan peran. Merton membedakan berbagai jenis peran, seperti "role set" (kumpulan peran yang diharapkan dari individu dalam satu posisi) dan "role conflict" (konflik yang muncul ketika ekspektasi dari peran yang berbeda tidak sesuai). Sebagai contoh, seorang manajer mungkin menghadapi konflik antara perannya sebagai pemimpin tim dan sebagai rekan kerja. Merton juga memperkenalkan konsep "role strain," yaitu ketegangan yang muncul ketika tuntutan dari peran yang sama terlalu berat atau tidak konsisten.

3. Teori peran yang dikembangkan oleh Robert Merton, menjelaskan bagaimana peran berfungsi dalam konteks sosial dan organisasi. Menurut teori ini, peran merujuk pada pola perilaku yang diharapkan dari individu dalam posisi atau situasi tertentu. Dalam suatu organisasi atau kelompok, peran-peran ini membantu menciptakan struktur dan keteraturan dengan memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab terdistribusi secara efektif. Teori ini menyoroti pentingnya pemahaman tentang peran dalam menentukan cara individu berinteraksi dan berkontribusi pada tujuan bersama. Peran tidak hanya mencerminkan ekspektasi sosial, tetapi juga membentuk identitas individu dan mempengaruhi pelaksanaan tugas mereka. Memahami dan mengelola peran secara efektif, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, kepuasan anggota, dan mencapai hasil yang lebih baik secara keseluruhan.

#### **b) Tujuan Peran**

Tujuan peran meliputi beberapa aspek yang bervariasi tergantung pada konteksnya, tetapi secara umum, peran bertujuan untuk mencapai beberapa hal berikut (DosenSosiologi.com, 2021):

1. **Menciptakan Struktur dan Keteraturan:** Salah satu tujuan utama dari peran adalah untuk membangun struktur dan keteraturan dalam berbagai situasi sosial atau profesional. Mendefinisikan tanggung jawab, hak, dan harapan yang jelas untuk setiap peran, individu dapat mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka seharusnya berinteraksi dengan orang lain. Ini membantu mengurangi kebingungan

dan memastikan bahwa semua anggota kelompok atau organisasi bergerak menuju tujuan yang sama.

2. Meningkatkan Koordinasi dan Efisiensi: Peran juga bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi dalam sebuah kelompok atau organisasi. Dengan adanya peran yang jelas, tugas dapat dibagi dengan adil dan efisien di antara anggota. Misalnya, dalam sebuah tim proyek, setiap anggota memiliki peran khusus seperti perencana, pelaksana, atau pengawas. Pembagian peran ini memungkinkan tim untuk bekerja secara sinergis dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.
3. Mendukung Identitas dan Kesejahteraan Individu: Peran juga membantu individu mengembangkan identitas dan merasa terhubung dengan kelompok atau masyarakat mereka. Memahami dan menjalankan peran yang sesuai dengan nilai dan keterampilan pribadi dapat meningkatkan rasa pencapaian dan kepuasan diri. Dalam konteks sosial, peran membantu individu merasakan makna dan kontribusi mereka dalam masyarakat.

## **2. Konsep Teknologi Informasi**

### **a) Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi (TI) telah berkembang pesat dan kini menjadi fondasi utama dalam berbagai aspek kehidupan modern, termasuk bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan masyarakat umum. Pada intinya, TI meliputi seluruh aspek teknologi yang digunakan untuk membuat, menyimpan, memproses, mengelola, dan mendistribusikan informasi dalam berbagai bentuk,

seperti data, suara, gambar, dan video. Seiring dengan kemajuan teknologi, TI telah menjadi semakin kompleks, dengan kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai sistem dan platform, sehingga memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih efisien dan efektif. Abdillah et al., n.d.(2021) menggambarkan teknologi informasi sebagai perpaduan antara teknologi komputasi termasuk komputer, perangkat keras, dan perangkat lunak dengan teknologi komunikasi seperti jaringan dan internet. Perpaduan ini menciptakan infrastruktur yang mendukung pengelolaan dan penyimpanan data dalam berbagai bentuk.

Teknologi informasi memungkinkan organisasi tidak hanya untuk menyimpan dan mengakses data, tetapi juga untuk menganalisis dan menggunakan data tersebut untuk membuat keputusan yang lebih baik. Infrastruktur teknologi informasi ini mencakup elemen-elemen seperti sistem basis data, server, jaringan, dan aplikasi perangkat lunak yang dirancang untuk mendukung operasional bisnis sehari-hari serta mendorong inovasi dalam strategi bisnis. Menurut (Nasution, 2023) dalam konteks manajemen proyek, menekankan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam setiap tahap siklus hidup proyek, mulai dari perencanaan hingga implementasi dan pemeliharaan. Dalam bukunya *Information Technology Project Management*, Schwalbe menjelaskan bahwa teknologi informasi adalah elemen kunci dalam manajemen proyek, terutama dalam proyek yang melibatkan pengembangan dan implementasi sistem teknologi.

Suaedi, (2019) Teori Mulgan mengenai teknologi informasi menggarisbawahi bagaimana teknologi informasi berfungsi sebagai alat penting

dalam konteks sosial dan organisasi. Menurut Mulgan, teknologi informasi tidak hanya berperan dalam memfasilitasi aliran informasi dan komunikasi, tetapi juga dalam membentuk struktur sosial dan pengambilan keputusan. Teknologi informasi mempengaruhi cara organisasi beroperasi dengan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas data, dan kecepatan komunikasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengelola informasi melalui proses pengumpulan data, distribusi informasi, serta pemantauan dan evaluasi. Teori Mulgan menekankan bahwa teknologi informasi harus dipahami tidak hanya sebagai alat teknis, tetapi sebagai elemen yang memengaruhi dinamika sosial dan keputusan strategis dalam organisasi.

Teknologi informasi mencerminkan perubahan yang signifikan dalam cara teknologi digunakan dan diintegrasikan ke dalam berbagai aspek kehidupan. Perkembangan ini menunjukkan pentingnya pemahaman mendalam tentang teknologi informasi bagi individu dan organisasi yang ingin berhasil di era digital (Ekram et al., 2022). Teknologi informasi tidak hanya memfasilitasi operasi sehari-hari, tetapi juga mendorong transformasi, memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi.

#### **b) Prediksi Teknologi Informasi di Masa Depan**

Prediksi teknologi informasi merujuk pada perkiraan tentang bagaimana teknologi akan berkembang dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan di masa depan (Ira Fatmawati, 2022). Termasuk tren seperti

kemajuan kecerdasan buatan (*AI*), penggunaan yang lebih luas dari komputasi kuantum dan cloud, serta inovasi dalam *internet of things (IoT)* dan keamanan siber. Selain itu, prediksi ini mencakup perkembangan teknologi seperti *5G* dan *edge computing* serta dampaknya pada sektor-sektor seperti kesehatan, pendidikan, dan bisnis, serta isu-isu etika dan regulasi yang mungkin muncul.

1) Kecerdasan Buatan (*AI*) dan Pembelajaran Mesin (*Machine Learning*)

*AI* akan semakin canggih, dengan kemampuan untuk belajar dan beradaptasi secara otomatis tanpa campur tangan manusia. Ini akan mempengaruhi berbagai sektor, termasuk kesehatan, keuangan, dan layanan pelanggan.

2) *Internet of Things (IoT)*

*IoT* akan terus berkembang dengan semakin banyak perangkat yang terhubung, menciptakan jaringan perangkat pintar yang saling berkomunikasi dan mengumpulkan data secara real-time untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari.

3) *Blockchain* dan Keamanan Digital

*Blockchain* akan lebih banyak digunakan di luar *cryptocurrency*, termasuk dalam manajemen rantai pasokan, transaksi keuangan, dan pengelolaan identitas digital, berkat transparansi dan keamanan yang ditawarkannya.

### 3. Konsep Pelayanan Publik

#### a) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Birokrasi 2016). Pelayanan publik mencakup berbagai layanan dan aktivitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Layanan ini biasanya didanai oleh anggaran pemerintah dan bertujuan memberikan manfaat yang merata kepada seluruh warga negara. Pelayanan publik juga melibatkan partisipasi masyarakat, di mana warga dapat terlibat dalam perencanaan dan evaluasi layanan untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan mereka.

Kemajuan teknologi mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun juga menghadirkan tantangan seperti kesenjangan digital dan perlunya pelatihan pegawai (Fathony et al., 2021). Pelayanan publik yang baik, diharapkan tercipta masyarakat yang inklusif, sejahtera, dan kompetitif, dengan akses yang adil terhadap berbagai layanan dasar.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia (Birokrasi, 2016):

- a) Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan

dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

- b) Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Ramadhan (2024) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: a) Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintahan non Departemen; d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya; e) Badan Usaha Milik Negara (BUMN); f) Badan Hukum Milik Negara (BHMN); g) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badam.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya

batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Ramadhan, 2024).

#### **b) Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Ramadhan (2024), mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari (Ramadhan, 2024) yaitu:

1. Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan.
2. Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik.
3. Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang

ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta.

4. Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan.
5. Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membeda-bedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan.

Menurut Ramadhan (2024) untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam perkiraan pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari beberapa dimensi:

1. *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi)  
Pelanggan mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan

2. *Value* (Nilai), nilai menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa.
3. *Fitness for use* (cocok untuk digunakan), Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, pelanggan mempertimbangkan fitur mekanis produk atau kenyamanan pelayanan. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan barang atau jasa untuk dipergunakan.
4. *Support* (dukungan), Dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk atau jasa itu sendiri. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan purna jual.
5. *Psychological Impressing* (kesan psikologi), orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: iklim, citra, atau estetika, dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting.

#### **4. Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik**

##### **a) Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik**

Di era saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya adalah

pelayanan publik, dimasa dahulu, banyaknya komplain yang disampaikan oleh masyarakat akan buruknya proses pelayanan yang diberikan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerjanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya kemajuan teknologi informasi, berbagai lembaga dan instansi kini telah mengimplementasikan sistem yang lebih efisien dan transparan, selain itu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik (Bambang Suprianto, 2023).

Indikator tercapainya penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik ada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*ralibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Bambang Suprianto, 2023).

a) *Tangible*

Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan instansi ataupun organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan pegawai dan lain lain.

b) *Reliability*

Keandala (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisasi kesalahan.

c) *Responsiveness*

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap, mau merespon dan mendengarkan masyarakat dalam upaya memuaskan masyarakat, misalnya: mampu memberikan informasi secara cepat, tepat, dan benar, tidak menunjukkan sikap acuh, serta mampu memberikan pertolongan dengan segera.

d) *Assurance*

Jaminan (*Assurance*) termasuk *Competence*, *Credibility* dan *Security* yaitu kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan pegawai serta kemampuan dalam menghargai perasaan masyarakat.

e) *Empathy*

Kepedulian (*Empathy*) yaitu kemampuan atau kesediaan pegawai memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakatnya.

Penerapan teknologi informasi mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem

manajemen (Yuniko & Putra, 2019) . Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya. Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah, dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat (Bambang Suprianto, 2023).

#### **b) Tujuan Teknologi Informasi**

Menurut Fauzi (2023), tujuan teknologi informasi (TI) berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam pengelolaan dan penggunaan informasi. Beberapa tujuan spesifik teknologi informasi adalah :

- 1) **Pengelolaan Data dan Informasi** : TI dirancang untuk memudahkan pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan analisis data secara cepat dan akurat, sehingga organisasi dan individu dapat mengelola informasi dalam jumlah besar dengan lebih efisien.
- 2) **Mendukung Pengambilan Keputusan** : TI menyediakan data yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk mendukung manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan berdasarkan informasi.

Sistem informasi manajemen, contohnya, dibuat untuk mendukung pengambilan keputusan di berbagai level organisasi.

- 3) **Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi** : TI mempermudah komunikasi yang lebih cepat dan efektif, baik di dalam organisasi maupun dengan pihak eksternal. Teknologi seperti email, video konferensi, dan alat kolaborasi online memungkinkan tim di lokasi yang berbeda bekerja sama dengan lebih efektif.
- 4) **Otomatisasi Proses** : TI memungkinkan otomatisasi tugas-tugas rutin dan proses bisnis, yang dapat mengurangi kesalahan manusia, serta meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu dan biaya. Otomatisasi ini dapat diterapkan di berbagai bidang, seperti produksi hingga layanan pelanggan.
- 5) **Mendukung Inovasi dan Pengembangan Produk** : TI mendorong inovasi dengan memungkinkan organisasi mengembangkan produk dan layanan baru, serta meningkatkan yang sudah ada. Teknologi ini memungkinkan analisis pasar yang lebih mendalam, pengembangan produk berbasis data, dan percepatan peluncuran ke pasar.

### **c) Fungsi Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa**

Di era digital ini, Teknologi Informasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Teknologi informasi tidak hanya berperan dalam dunia bisnis dan industri, tetapi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik di desa. Penerapan teknologi

informasi de desa membawa berbagai manfaat:(*Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa*, n.d.).

1. Teknologi informasi dapat membantu pemerintah desa dalam mengelola data dan informasi dengan lebih baik, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Contohnya, penggunaan sistem informasi desa (SID) untuk mengelola data kependudukan, administrasi desa, dan pelayanan publik lainnya.
2. Memperluas akses pelayanan publik teknologi informasi dapat membantu masyarakat desa dalam mengakses informasi dan pelayanan publik dengan lebih mudah, tanpa harus datang ke kantor desa. Contohnya, penggunaan aplikasi online untuk mengurus surat izin usaha, pembayaran pajak, dan pendaftaran program bantuan sosial.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik teknologi dapat membantu pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan informasi yang lebih lengkap dan akurat, serta layanan yang lebih mudah diakses dan digunakan. Contohnya, penggunaan website desa untuk menyediakan informasi tentang program-program desa, profil desa, dan kontak pejabat desa.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir berfungsi untuk mengorganisasi informasi, memudahkan pengambilan keputusan, dan memecahkan masalah. Ini membantu memahami dan menafsirkan situasi, mengembangkan keterampilan, serta menetapkan tujuan dengan konsisten (Sugiyono, 2021). Berdasarkan

uraian tersebut maka kerangka pikir dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

**Gambar 2. 3 Bagan Kerangka Pikir**



penelitian sangat penting karena berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan data yang dikumpulkan. Fokus penelitian merupakan bagian spesifik dari masalah yang lebih besar. Untuk memudahkan pencarian data, peneliti perlu menetapkan fokus penelitian terlebih dahulu. Dengan menetapkan fokus, peneliti dapat lebih mudah mengarahkan upaya penelitian dan pengumpulan data. Fokus penelitian saya adalah bagaimana peran teknologi informasi dalam

meningkatkan pelayanan publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai.

### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan di Desa. Secara khusus, penelitian akan meninjau (Bambang Suprianto, 2023):

1. Pengelolaan data dan informasi: Teknologi informasi dikembangkan untuk mempermudah aparat desa Saotengnga dalam mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menganalisis data dengan cepat dan tepat, sehingga memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih efisien.
2. Mendukung Pengambilan Keputusan : Teknologi informasi menyajikan data yang akurat, tepat waktu, dan relevan, guna mendukung aparat desa Saotengnga dalam membuat keputusan yang lebih baik dan berbasis informasi.
3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi : Teknologi informasi dapat memperlancar komunikasi aparat desa Saotengnga, menjadikannya lebih cepat dan efisien, baik dalam internal organisasi maupun dengan pihak luar.
4. Otomatisasi Proses : Teknologi informasi memungkinkan aparat desa Saotengnga untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin dengan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, meningkatkan efisiensi, serta

menghemat waktu dan biaya. Otomatisasi ini bisa diterapkan di berbagai sektor, mulai dari produksi hingga layanan publik.

5. Mendukung Inovasi dan Pengembangan Produk : Teknologi informasi mendorong inovasi dengan memungkinkan aparat desa Saotengnga untuk menciptakan produk dan layanan baru serta memperbaiki yang sudah ada.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **a) Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih 1 bulan. Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai.

#### **b) Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian**

Pemilihan jenis dan tipe yang tepat akan sangat mempengaruhi hasil yang diharapkan. Dengan demikian, jenis dan tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah :

1. Jenis Penelitian

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan, (2018) Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kabupaten Sinjai.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana penelitian berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kabupaten Sinjai.

### c) Sumber Data

Sumber data yang tepat akan memberikan informasi yang akurat dan relevan, mendukung analisis yang dilakukan. Dengan demikian, sumber data yang digunakan peneliti adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan aparat desa, kepala desa, dan warga untuk mendapatkan wawasan langsung tentang penerapan teknologi informasi, serta observasi lapangan untuk melihat penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dan pelaporan. Kuesioner juga akan digunakan untuk mengumpulkan pendapat tentang efektivitas teknologi informasi (Albi Anggito dan Johan Setiawan, 2020).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen administratif seperti laporan tahunan dan anggaran, serta laporan evaluasi yang menilai efektivitas teknologi informasi. Kebijakan desa terkait teknologi informasi juga dianalisis untuk memahami aturan yang mendukung penerapan teknologi informasi.

#### d) Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fenomena "Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai". Peneliti telah menetapkan informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Informan yang dipilih dijelaskan sebagai berikut (Sugiyono, 2021):

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Narasumber	Keterangan
1	A. Mappima Noma, S.Pd	Kepala Desa
2.	Muh.Nur Ahmad MJ, S.Pd	Sekretaris Desa
3.	A. Siti Mahfiah, S.Si	Kasi Pemerintahan
4.	SariBulang S.Pd	Masyarakat
5.	Sel Sep Dayah, S.Pd	Masyarakat

### e) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang akurat, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam penelitian sosial. Teknik ini dapat dibagi menjadi tiga kategori utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2021).

1. Observasi: Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi untuk mendapatkan gambaran yang realistis tentang perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan penelitian, memahami perilaku manusia, dan melakukan evaluasi terhadap aspek tertentu serta memberikan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.
2. Wawancara: Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung, yaitu melalui komunikasi verbal dengan semua informan. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana pertanyaan yang sama disiapkan untuk diajukan kepada semua informan, sehingga memungkinkan perbandingan jawaban secara sistematis.
3. Dokumentasi: Teknik ini melibatkan pencatatan dan analisis dokumen serta data yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi berfungsi sebagai bukti tambahan dari hasil wawancara. Peneliti menelusuri dan mempelajari dokumen yang

sudah ada, termasuk buku-buku dan laporan terkait, untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan topik penelitian.

#### **f) Pengabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak hanya berusaha mengungkap kebenaran objektif tetapi juga memastikan keabsahan data, yang sangat penting untuk mengukur kredibilitas penelitian dan mempertanggungjawabkan hasilnya secara ilmiah. Pengukuran keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi. Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa triangulasi melibatkan penggabungan berbagai teknik dan sumber data untuk mengumpulkan informasi.

1. Triangulasi Sumber: Menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber berbeda.
2. Triangulasi Teknik: Memeriksa data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan metode atau teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memastikan keakuratannya.
3. Triangulasi Waktu: Mempertimbangkan waktu pengambilan data, karena waktu dapat memengaruhi kredibilitas informasi. Data yang dikumpulkan di waktu yang berbeda, seperti pagi hari saat narasumber masih segar, sering kali lebih valid.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **a) Letak Geografis Kabupaten Sinjai**

Kabupaten Sinjai adalah salah satu dari 24 Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak di pantai timur bagian selatan jazirah Sulawesi Selatan, dengan jarak sekitar 223 km dari Kota Makassar, ibu kota provinsi. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 819,96 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 9 kecamatan definitif, 67 desa, dan 13 kelurahan.

Secara geografis, Kabupaten Sinjai berada di antara 5<sup>0</sup>2'56" hingga 5<sup>0</sup>21'16" Lintang Selatan dan 119<sup>0</sup>56'30" hingga 120<sup>0</sup>25'33" Bujur Timur. Batas wilayahnya meliputi Kabupaten Bone di sebelah utara, Teluk Bone di sebelah timur, Kabupaten Bulukumba di sebelah selatan, dan Kabupaten Gowa

di sebelah barat. Morfologinya didominasi oleh daerah dataran tinggi (100-500 meter di atas permukaan laut) yang mencakup lebih dari 55,5% wilayahnya. Secara klimatologi, Kabupaten Sinjai berada di iklim musim timur dengan musim hujan terjadi antara bulan April hingga Oktober dan musim kering antara Oktober hingga April. Dari segi ekonomi, Kabupaten Sinjai memiliki posisi strategis dengan dua jalur transportasi utama, yaitu darat dan laut. Jalur darat menghubungkan kota kabupaten atau kota provinsi yang menjadi pusat kegiatan ekonomi, sedangkan jalur laut digunakan untuk hubungan antar daerah di luar Provinsi Sulawesi Selatan.

Secara administratif, Kabupaten Sinjai terdiri dari 9 kecamatan definitif. Data dari bagian pemerintahan kantor sekretariat daerah Kabupaten Sinjai pada tahun 2015 mencatat adanya 67 desa definitif, 13 kelurahan, dan 354 dusun/lingkungan.

**Gambar 4. 1 Peta Sinjai**

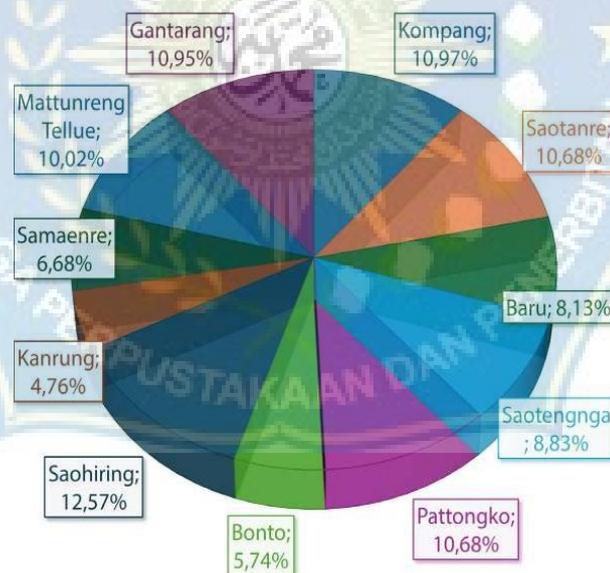


*Sumber : Badan Pusat Statistik Sinjai*

### **b) Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai**

Wilayah Kecamatan Sinjai Tengah adalah 129,7 km<sup>2</sup> atau sekitar 15,82 persen dari wilayah Kabupaten Sinjai yang terdiri dari 10 Desa dan 1 Kelurahan yang terdiri dari Desa Saotanre, Desa Gantarang, Desa Saohiring, Desa Saotengnga, Desa Baru, Desa Kompang, Desa Pattongko, Desa Kanrung, Desa Mattunrengtellue, Desa Bonto, dan Kelurahan Samenre. Berdasarkan kondisi geografis, Kecamatan Sinjai Tengah berada pada ketinggian antara 100 sampai 800 meter di atas permukaan laut. Berikut gambar luas daerah di Kecamatan Sinjai Tengah.

**Gambar 4. 2 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan (%) 2023**



*Sumber : Kantor Kecamatan Sinjai Tengah*

Desa Saotengnga adalah salah satu Desa di Kecamatan Sinjai Tengah yang mempunyai luas wilayah 11,45 Km<sup>2</sup> atau sekitar 8,83 persen dari total keseluruhan. Jumlah Penduduk Desa Saotengnga sebanyak 3.093 Jiwa yang terdiri dari 1.515 Laki-laki dan 1.584 Perempuan dengan jumlah Kepala

Keluarga sebanyak 882 KK. Untuk Jumlah Keluarga miskin sebanyak 142 KK dengan presentase 21% dari Jumlah keluarga yang ada di Desa Saotengnga. Kehidupan masyarakat Desa Saotengnga adalah agamis ini diperkuat dengan adanya Pondok Pesantren Maupun Taman Pendidikan Al-Quran yang berdiri sejak beberapa tahun yang lalu. Interaksi sosial masyarakatnya sangat harmonis dan rukun, satu sama lain saling menghargai dan menghormati sehingga tercipta lingkungan yang kondusif, aman, tentram dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kegotongroyongan dalam membangun adapun Bahasa yang digunakan Sebagian besar Masyarakat Desa Saotengnga adalah Bahasa Indonesia dan Bugis yang berstatus Beragama Islam.

**Tabel 4. 1 Keadaan Sosial Sarana pendidikan umum yang terdapat di Desa Saotengnga:**

No	Sarana	Volume	Satuan
1.	Paud/play Group	4	Unit
2.	Taman Kanak-Kanak	4	Unit
3.	SD/MI	4	Unit
4.	SMP/MTs	2	Unit
5.	SMA/MA	2	Unit

*Sumber : Profil Desa*

**Tabel 4. 2 Sarana/Petugas/Kader Kesehatan yang ada di Desa Saotengnga:**

No	Sarana	Volume	Satuan
1	Puskesmas	1	Uni
2	Posyandu	4	Unit

3	Dokter Umum	1	Unit
4	Bidan	6	Unit
5	Perawat	8	Unit
6	Dukun Bayi Terlatih	2	Unit
7	Kader Kesehatan	45	Unit

*Sumber : Profil Desa*

**Tabel 4. 3 Sarana olahraga yang ada di Desa Saotengnga:**

No	Sarana	Volume	Satuan
1.	Lapangan Sepak Bola	1	Unit
2.	Lapangan Volly	1	Unit
3.	Lapangan Takraw	1	Unit
4.	Lapangan Tenis Meja	1	Unit
5.	Lappangan Bulu Tangkis	1	Unit

*Sumber : Profil Desa*

**Tabel 4. 4 Sarana tempat ibadah yang ada di Desa Saotengnga:**

No	Dusun	Masjid
1.	Manimpahoi	Masjid Rayatul Musabaqah Masjid Al-Muhajirin Masjid Al-Amin Masjid Nurul Hidayah Masjid Jabal Nur
2.	Bacikoro	Masjid Jabal Rahmah

		Masjid Nurul Hikmah Masjid Nurul Ittihad
3.	Kaleleng	Masjid Al-Kan'an Masjid Maqaman Mahmuda Masjid Al-Ikhlas
4.	Tarangkeke	Masjid Asafah Dul Jazah Masjid Nurul Hasanah

*Sumber : Profil Desa*

#### 1. Kondisi Ekonomi Desa

Perekonomi di Desa Saotengnga sebagian besar ditunjang dari sektor pertanian, perkebunan dan peternakan, ditambah dari sektor perdagangan, industri rumah tangga, pertukangan dan jasa.

**Tabel 4. 5 Sarana dan prasarana ekonomi di Desa Saotengnga**

No	Sarana	Jumlah	Keterangan
1.	Bank	1	Unit
2.	KUD	1	Unit
3.	Koperasi	1	Unit
4.	Pasar	1	Unit
5.	BUMDES	1	Unit
6.	Bank Sampah	1	Unit

*Sumber : Profil Desa*

**Tabel 4. 6 Kondisi Infrastruktur Desa**

No	Sarana dan Prasarana Jln	Volume	Satuan
1.	Jalan Lingkar Antar Dusun	10.676	M
2.	Jalan Rabat Beton	3.145	M
3.	Jalan Setapak	5.850	M
4.	Saluran/Irigasi	8.000	M
5.	Gedung Pemerintahan	1	Unit
6.	Gedung Pendidikan	15	Unit
7.	Gedung Posyandu	4	Unit

*Sumber : Profil Desa*

## 2. Pembagian Wilayah Desa

Pembagian Wilayah Desa Desa Saotengnga dalam pembagian wilayah dibagi menjadi 4 Dusun, 12 RW dan 24 RT. Adapun jumlah penduduk berdasarkan dusun sebagai berikut :

**Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Dusun**

No	Dusun	Jumlah		Jumlah Penduduk		Jumlah
		RT	RW	L	P	
1.	Manimpahoi	7	3	447	465	912
2.	Tarangkeke	6	3	399	381	780
3.	Bacikoto	6	3	320	334	654
4.	Kaleleng	5	3	348	399	747
	Jumlah	24	12	1.514	1.579	3.093

*Sumber :SDGs Desa Tahun 2021*

Adapun visi dan misi Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai yaitu :

### 1. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Visi Desa Saotengnga ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan hal-hal yang berkepentingan di Desa Saotengnga seperti pemerintah Desa, BPD, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Lembaga Masyarakat Desa dan masyarakat desa pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Desa Saotengnga adalah:

“TERWUJUDNYA PEMERINTAH DAN MASYARAKAT YANG MAJU, DAMAI, SEJAHTERA, MAJEMUK, HARMONIS, DAN DEMOKRATIS”

### 2. Misi

Selain Penyusunan Visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas Misi .Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. Sebagaimana penyusunan Visi, misipun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Saotengnga, sebagaimana proses yang dilakukan maka misi Desa Saotengnga adalah:

- a. Mewujudkan kuantitas dan kuliatas hasil-hasil perkebunan dan pertanian
- b. Menciptakan stabilitas dan keharmonisan bagi masyarakat
- c. Menciptakan kenyamanan dan proses pelayanan masyarakat
- d. Menumbuhkembangkan semangat partisipasi dan gotong royong masyarakat dalam pembangunan

Berikut adalah gambar struktur organisasi kantor desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaen Sinjai :

**Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Desa Saotengnga**



Dari adanya struktur organisasi maka dapat diketahui tugas pokok dan fungsi masing-masing unsur tersebut dalam menjalankan tugas organisasi adapun tugas pokok dan fungsi setiap unturnya adalah:

Peraturan Bupati Kabupaten Sinjai nomor 30 tahun 2016 tentang pedoman penyusunan struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan desa:

#### a. Kepala Desa

Kepala Desa adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat

- (1) , Kepala Desa berhak:
  - 2) Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah Desa
  - 3) Mengajukan rancangan dan menetapkan peraturan Desa
  - 4) Menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah dan jaminan kesehatan
  - 5) Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan
  - 6) Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat

- (1), Kepala Desa berkewajiban:
  - 1) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Bhinneka Tunggal Ika
  - 2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
  - 3) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa
  - 4) Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan
  - 5) Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender
  - 6) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

- 7) Menjalani kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan Desa
- 8) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan Desa yang baik
- 9) Mengelola keuangan dan aset Desa
- 10) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
- 11) Menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa
- 12) Mengembangkan perekonomian Desa
- 13) Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa
- 14) Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa
- 15) Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan
- 16) Memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

#### **b. Perangkat Desa**

Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat desa, dan unsur pendukung tugas kepala desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi perangkat Desa mempunyai hak:

- 1) Menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah dan jaminan kesehatan
- 2) Mendapatkan peningkatan kapasitas sumber daya perangkat desa
- 3) Mendapatkan cuti.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, perangkat Desa mempunyai kewajiban:

- 1) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika
- 2) Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan
- 3) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif, dan efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme
- 4) Menjalankan kebijakan dan program Pemerintah Desa
- 5) Menjalin kerjasama dan koordinasi dengan Kepala Desa dan sesama perangkat Desa serta seluruh pemangku kepentingan di Desa
- 6) Menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik
- 7) Memberikan informasi kepada masyarakat Desa

**c. Sekretaris**

Sekretaris Desa sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dibantu oleh unsur staf sekretariat yang terdiri dari: urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, dan urusan perencanaan.

- 1) Urusan Tata Usaha dan umum sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat 2 huruf a mempunyai tugas:
  - a) Melakukan urusan surat menyurat
  - b) Melaksanakan pengelolaan arsip pemerintah desa
  - c) Melaksanakan pengelolaan barang inventaris desa

- d) Mempersiapkan sarana rapat/pertemuan, upacara resmi dan lain-lain kegiatan Pemerintah Desa
- e) Melaksanakan pengelolaan perpustakaan desa
- f) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain diluar urusan Tata Usaha dan Umum yang diberikan oleh Kepala Desa.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, urusan Tata Usaha dan Umum mempunyai fungsi :

- a) Penatausahaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas, administrasi surat menyurat, arsip, ekspedisi, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor desa, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum
  - b) Pelaksanaan inventarisasi barang desa
  - c) Pelaksanaan urusan rumah tangga desa
  - d) Pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa.
- 2) Urusan Keuangan sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat 2 huruf b mempunyai tugas:
- a) Menyiapkan bahan penyusunan anggaran, perubahan dan perhitungan APBDesa
  - b) Menerima , menyimpan, mengeluarkan atas persetujuan dan seizin Kepala Desa, membukukan dan mempertanggungjawabkan keuangan desa
  - c) Mengelola administrasi keuangan desa
  - d) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain diluar urusan keuangan yang diberikan oleh Kepala Desa.

e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 3, urusan Keuangan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan penyusunan rancangan APBdesa
  - b) Pelaksanaan penerimaan sumber pendapatan dan keuangan Desa
  - c) Pelaksanaan pembukuan, perbendaharaan, dan pelaporan keuangan desa
  - d) Pelaksana pungutan desa
  - e) Pelaksanaan penyusunan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan desa
- 3) Urusan Perencanaan sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat 2 huruf c mempunyai tugas:
- a) Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan program kerja pemerintah desa
  - b) Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan program kerja pemerintahan desa secara rutin dan/atau berkala
  - c) Menyusun pelaporan penyelenggaraan pemerintahan desa akhir tahun anggaran dan akhir masa jabatan
  - d) Melaksanakan musrembangdes Menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa
  - e) Menyusun Rencana Kerja Pemerintah Desa
  - f) Melakukan tugas-tugas kedinasan diluar urusan program yang diberikan oleh Kepala Desa
  - g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 5, urusan Perencanaan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan penyusunan rancangan Peraturan Desa, Peraturan Kepala Desa, dan Keputusan Kepala Desa
- b) Pelaksanaan penyusunan program kerja pemerintah desa
- c) Pelaksanaan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa akhir tahun anggaran
- d) Pelaksanaan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa akhir masa jabatan
- e) Fasilitasi Penyelenggaraan musyawarah desa
- f) Pengendalian dan evaluasi

**d. Pelaksana Teknis**

Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat 2 huruf c terdiri dari : seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, dan seksi pelayanan.

- 1) Seksi Pemerintahan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat 1 huruf a mempunyai tugas:
  - a) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pemeliharaan ketentraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat
  - b) Melaksanakan administrasi kependudukan
  - c) Melaksanakan administrasi pertanahan
  - d) Melaksanakan pembinaan sosial politik
  - e) Memfasilitasi kerjasama Pemerintah Desa
  - f) Memfasilitasi penyelesaian perselisihan warga

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi yaitu pelaksanaan dalam manajemen ketata

praja Pemerintahan desa, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

2) Seksi kesejahteraan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat 1 huruf b mempunyai tugas:

- a) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Pembangunan Desa
- b) Mengelola sarana dan prasarana perekonomian masyarakat desa dan sumber-sumber pendapatan desa
- c) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai bidang tugasnya
- d) Mengembangkan sarana prasarana pemukiman desa
- e) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelestarian lingkungan hidup

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 3, Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

3) Seksi Pelayanan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat 1 huruf c mempunyai tugas:

- a) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pembinaan mental spritual, keagamaan, nikah, talak, rujuk, cerai, sosial,

pendidikan, kebudayaan, olahraga, kepemudaan, kesehatan masyarakat, kesejahteraan keluarga, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

- b) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai bidang tugasnya
- c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal 5, Seksi Pelayanan mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

#### **B. Hasil Penelitian Peran Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik**

Teknologi informasi berperan krusial dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di desa, terutama dalam aspek efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan akses layanan. Dengan teknologi ini, pemerintah desa dapat memberikan informasi layanan publik, seperti layanan kesehatan, administrasi kependudukan, dan pendidikan, yang dapat diakses dengan mudah oleh warga. Proses digitalisasi layanan administrasi, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan surat-surat lainnya, juga membuat layanan menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu serta potensi kesalahan manual.

Di samping itu, teknologi informasi mendorong transparansi dan akuntabilitas dengan memungkinkan publikasi laporan anggaran dan aktivitas desa yang dapat diakses masyarakat. Partisipasi warga pun semakin mudah melalui forum daring dan survei digital yang membantu pemerintah desa

memahami kebutuhan warga secara lebih baik. Melalui layanan jarak jauh ini, terutama untuk desa-desa yang sulit dijangkau, teknologi informasi mampu mengatasi hambatan geografis sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih efektif.

## **1. Pengelolaan Data Informasi**

Pengelolaan data informasi adalah proses yang terstruktur dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan data agar dapat dimanfaatkan dengan optimal. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa data yang tersedia akurat, aman, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan untuk mendukung keputusan dan kegiatan organisasi. Proses ini mencakup tahap pengumpulan data mentah, pengolahan menjadi informasi yang bermanfaat, penyimpanan dalam sistem terstruktur, hingga distribusi informasi kepada pengguna atau pemangku kepentingan yang relevan.

Aspek keamanan menjadi bagian penting dalam pengelolaan data untuk melindungi informasi dari akses tidak sah atau kehilangan data. Sistem manajemen data yang baik dilengkapi dengan fitur keamanan seperti enkripsi dan kontrol akses. Selain itu, pengelolaan data juga mencakup pemeliharaan serta pembaruan data agar tetap relevan dan sesuai kebutuhan. Dengan pengelolaan data informasi yang efektif, sebuah organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi dalam pengambilan keputusan, serta kemampuan menganalisis tren dan pola dari data yang dimiliki. Seperti yang dikatakan oleh kasi pemerintahan desa Saotengnga terkait sistem teknologi informasi yang digunakan di desa sebagai berikut:

“Di Desa Saotengnga, teknologi digunakan secara efektif untuk menyimpan, mengakses, dan mengumpulkan data demi mendukung administrasi dan pelayanan publik. Pengumpulan data menggunakan perdeskel dimana perdeskel itu sendiri adalah sebuah sistem informasi yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data dan informasi terkait dengan potensi, sumber daya, serta kondisi sosial ekonomi di desa dan kelurahan. Pengaksesan data dapat dilakukan melalui web desa (<https://saotengnga.desa.id/>) yang menyediakan informasi penting, seperti data kependudukan, dan perkembangan program-program yang ada. Selain itu, juga memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendaftaran administrasi, pengajuan bantuan sosial, dan informasi terkait lainnya. Penerapan teknologi ini membantu Desa Saotengnga menjalankan sistem pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan terintegrasi.” (wawancara bersama ASM pada 15 November 2024)

**Tabel 4. 8 Data Pekerjaan Penduduk Desa Saotengnga**

NO	Jenis Pekerjaan	Laki-Laki	Perempuan
1.	Petani	522	4
2.	Pegawai Negeri Sipil	56	69
3.	Tukang Batu	41	0
4.	Karyawan Honorer	40	70
5.	Ibu Rumah Tangga	0	721
6.	Pelajar	421	437
7.	Belum Bekerja	215	228
8.	Wiraswasta	103	18
9.	Supir	5	0
10.	Pensiunan	28	11
11.	Polri	1	0
12.	Ahli Pengobatan Alternatif	25	17
13.	Pedagang Barang Kelontong	2	7
14.	Nelayan	6	0
15.	Buruh Harian Lepas	2	0
16.	Pekerjaan Lainnya	94	72
<b>Jumlah Total Penduduk</b>		<b>3.215 Orang</b>	

*Sumber : Prodeskel Desa Tahun 2024*

Adapun hasil wawancara bersama ASM terkait sejauh mana teknologi informasi mempermudah pelayanan publik di desa Saotengnga sebagai berikut :

“Pengelolaan data penduduk, administrasi desa atau pelayanan desa lainnya menggunakan sistem teknologi informasi sangat berpengaruh mengingat sebagian besar pengelolaan data saat ini hampir keseluruhan tidak lagi menggunakan data manual melainkan berbasis online .”

**Gambar 4. 4Website Desa Saotengnga**



*Sumber : Website Resmi Desa Saotengnga*

Berdasarkan wawancara dengan kasi pemerintahan maka dapat disimpulkan bahwa Desa Saotengnga telah mengadopsi teknologi informasi dengan efektif dalam pengelolaan data dan pelayanan publik. Sistem Perdeskel digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan data terkait potensi, sumber daya, serta kondisi sosial ekonomi desa. Akses terhadap data penting, seperti data kependudukan dan perkembangan program, dapat dilakukan melalui web desa (<https://saotengnga.desa.id/>), yang juga memfasilitasi warga untuk mengakses layanan publik secara online, seperti pendaftaran administrasi dan pengajuan bantuan sosial. Penerapan teknologi ini mendukung transparansi, efisiensi, dan integrasi dalam sistem pemerintahan desa, Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan sekretaris desa menyatakan bahwa:

“Sistem teknologi informasi yang digunakan untuk mempermudah dalam mengakses informasi di Desa yaitu dengan adanya website desa dan profil desa yang sangat berpengaruh dan memudahkan dalam pengelolaan data

penduduk, administrasi, dan berbagai pelayanan lainnya (wawancara bersama MNA pada tanggal 21 November 2024)”

**Tabel 4. 9 Data Pelayanan Publik Sebelum di Terapkan Teknologi Informasi (2022)**

No	Pelayanan Administrasi	Jumlah Pengurus
1.	Surat Pengantar KTP	28
2.	Surat Pengantar KK	22
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	15
4.	Surat Keterangan Usaha	17
5.	Surat Keterangan Domisili	11
6.	Surat Keterangan Jual Beli Tanah	15
7.	Surat Pengantar Akte Kelahiran	13
8.	Surat Keterangan Lainnya	29
<b>TOTAL</b>		<b>150 Pengurus</b>

*Sumber : Prodeskel Desa Tahun 2022*

**Tabel 4. 10 Data Pelayanan Publik Setelah di Terapkan Teknologi Informasi (2023)**

No	Pelayanan Administrasi	Jumlah Pengurus
1.	Surat Pengantar KTP	72
2.	Surat Pengantar KK	61
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	37
4.	Surat Keterangan Usaha	48
5.	Surat Keterangan Domisili	22
6.	Surat Keterangan Jual Beli Tanah	36
7.	Surat Pengantar Akte Kelahiran	43
8.	Surat Keterangan Lainnya	51
<b>TOTAL</b>		<b>370 Pengurus</b>

*Sumber : Prodeskel Desa Tahun 2024*

Berdasarkan hasil wawancara bersama sekretaris desa Saotengnga dapat dilihat bahwa penerapan sistem teknologi informasi melalui website dan profil desa mempermudah pengelolaan data penduduk, administrasi, serta layanan lainnya di tingkat desa. Website desa memungkinkan informasi terkait pemerintahan dan layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi. Data pada table diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pelayanan publik sebelum

diterapkannya teknologi informasi dan setelah diterapkannya teknologi informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi di desa memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Kemudian wawancara bersama masyarakat terkait bagaimana pengelolaan data informasi desa Saotengnga, sebagai berikut:

“Melalui website, saya dapat menemukan informasi penting seperti data kependudukan, perkembangan program-program desa, serta berbagai informasi lainnya. Selain itu, berbagai layanan publik, seperti pendaftaran administrasi dan pengajuan bantuan sosial, juga tersedia secara online. Dengan adanya sistem web desa ini, informasi tidak hanya bisa didapatkan secara langsung dari perangkat desa, tetapi juga dapat diakses dengan mudah melalui internet, memungkinkan untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor desa. Hal ini meningkatkan kemudahan saya untuk mengakses pengelolaan layanan publik di desa (wawancara bersama SB pada tanggal 30 November 2024)”

Hasil wawancara bersama SB tentang pengalaman menggunakan website desa dalam keperluan administrasi sebagai berikut:

“Saya pernah mengurus surat secara online, tapi didampingi oleh anak saya karena saya sendiri belum terlalu mahir dalam menggunakan Hp, tapi menurut saya dengan adanya website tersebut memudahkan saya dalam mengurus surat, tanpa ke kantor desa.

#### ***Gambar 4. 5 Pengurusan Administrasi Melalui Website***

*Sumber : Website Desa*

Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat dapat dilihat bahwa adanya website desa memberikan kemudahan bagi warga, dalam mengakses berbagai informasi penting dan layanan publik, seperti data kependudukan, perkembangan program desa, serta pendaftaran administrasi dan pengajuan bantuan sosial. Meskipun masih ada Masyarakat yang belum terlalu mahir dalam menggunakan teknologi tetapi juga dapat memberikan kemudahan dalam mengurus surat secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa website desa sangat mempermudah proses pengelolaan layanan publik, meningkatkan aksesibilitas, dan memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan layanan administratif dengan lebih efisien.

## **2. Mendukung Pengambilan Keputusan**

Mendukung pengambilan keputusan adalah proses menyediakan data, informasi, analisis, dan alat yang diperlukan untuk membantu pemangku kepentingan atau manajer membuat keputusan yang akurat dan efektif. Proses ini melibatkan pengumpulan data yang relevan, analisis yang menyeluruh, dan penerapan teknik-teknik seperti model prediktif, simulasi, serta analisis statistik untuk menghasilkan wawasan yang lebih mendalam.

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan di berbagai sektor, seperti pemerintahan, bisnis, dan organisasi lainnya. Kemampuannya dalam mengolah data secara cepat dan akurat memungkinkan pengambil keputusan untuk memperoleh informasi yang relevan dan mutakhir. Sistem seperti *Decision Support Systems (DSS)* berfungsi untuk menganalisis data kompleks, memberikan alternatif solusi, serta

merekomendasikan keputusan berbasis data. Dalam hal kolaborasi, teknologi ini memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar pihak melalui platform digital, sehingga keputusan dapat dibuat berdasarkan diskusi bersama. Dengan demikian, teknologi informasi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas hasil pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh kepala Desa Saotengnga yang mengatakan :

“Penggunaan teknologi informasi telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan informasi desa sehingga kami dapat mengambil keputusan lebih cepat, contohnya kami memanfaatkan grup WhatsApp untuk berdiskusi dengan anggota desa wisata dan warga mengenai pilihan tanaman yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lahan. Selain itu, kami memanfaatkan teknologi informasi untuk mencatat hasil panen dan distribusinya, sehingga informasi dapat diakses dengan mudah dan transparan. Dengan cara ini, masyarakat dapat terlibat aktif dalam memberikan masukan, sehingga keputusan yang diambil menjadi lebih tepat sasaran dan bermanfaat bagi kesejahteraan bersama (wawancara bersama AMN pada tanggal 6 November 2024)”

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh kepala desa sejalan dengan yang dikatakan oleh sekretaris desa:

“Penggunaan teknologi informasi sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adanya teknologi, peningkatan partisipasi masyarakat semakin meningkat karena akses untuk mendapatkan informasi lebih mudah dengan adanya teknologi informasi (wawancara bersama MNA pada tanggal 21 November 2024)”

Selain pendapat dari kepala desa dan sekretaris desa, kasi pemerintahan juga memberikan pendapat yang mengatakan:

“Dengan adanya teknologi informasi penentuan kebijakan di desa dapat dengan mudah dipetakan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa berdasarkan data yang ada hasil dari pengelolaan data berbasis online. Dengan adanya teknologi informasi, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di desa dapat dengan mudah terakomodir (wawancara bersama ASM pada tanggal 15 November 2024)”

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa proses penentuan kebijakan di Desa Saotengnga menjadi lebih mudah dan akurat karena potensi serta kebutuhan desa dapat dipetakan berdasarkan data yang dikelola secara online. Pengelolaan data berbasis online memungkinkan informasi diperoleh dengan cepat dan tepat, mendukung pembuatan keputusan yang lebih berbasis data. Selain itu, teknologi ini juga meningkatkan transparansi dalam pembuatan kebijakan serta partisipasi masyarakat, karena warga dapat dengan mudah mengakses informasi dan ikut serta dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, teknologi informasi memainkan peran penting dalam menciptakan pemerintahan desa yang lebih efisien, transparan, dan melibatkan masyarakat. Wawancara bersama Masyarakat terkait bagaimana keterlibatan dalam pengambilan Keputusan di desa :

“Saya merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dalam pelayanan publik didesa, misalnya ketika saya mengikuti musyawarah bersama aparat desa dan beberapa masyarakat, disitu saya dapat menyampaikan pendapat, memberikan masukan, dan mengusulkan solusi terkait berbagai masalah yang ada di desa, khususnya dalam hal pelayanan yang saya terima (wawancara bersama SB pada tanggal 30 November 2024)”

**Gambar 4. 6 Musyawarah Bersama Aparat Desa**



*Sumber : Website Desa*



The image shows a public transparency board for the village government of Saotenga, titled 'PAPAN TRANSPARANSI APBDES DESA SAOTENGA TAHUN ANGGARAN 2024'. The board displays a detailed budget breakdown with columns for 'KETERANGAN' (Description), 'KODE' (Code), 'JENIS' (Type), and 'MOMEN' (Moment). The board is mounted on a wall and is partially obscured by a watermark of a university logo.

Sumber : Website Desa

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa meskipun ada keterlibatan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik di desa, seperti melalui musyawarah desa yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan memberikan masukan, proses pengambilan keputusan tersebut masih belum sepenuhnya transparan. Hal ini disebabkan oleh adanya tahap-tahap tertentu yang hanya melibatkan perangkat desa dan tokoh masyarakat, tanpa melibatkan semua lapisan warga desa. Keadaan ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dan keterlibatan yang lebih luas dari masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan seperti pada saat pembahasan tentang anggaran pendapatan dan belanja desa (APBD), sehingga dapat tercipta pemerintahan desa yang lebih inklusif, transparan dan mewakili seluruh warga.

### 3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi

Memperbaiki komunikasi dan kolaborasi adalah upaya untuk meningkatkan cara individu atau tim berinteraksi dan bekerja sama guna mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif. Komunikasi yang baik memungkinkan informasi disampaikan secara jelas dan terbuka, mengurangi risiko kesalahpahaman serta meningkatkan efisiensi. Dalam kolaborasi, peningkatan ini dapat dicapai melalui penyediaan alat atau platform yang memudahkan tim untuk berbagi informasi, memberikan umpan balik, dan bekerja secara terkoordinasi dalam proyek yang sama.

Komunikasi yang diperbaiki membantu anggota tim memahami peran dan tanggung jawab masing-masing, serta memperkuat rasa saling percaya. Di sisi lain, kolaborasi yang lebih baik memungkinkan pembagian tugas yang lebih optimal, munculnya ide-ide baru, serta penyelesaian masalah yang lebih cepat melalui sinergi tim. Selain itu, teknologi seperti aplikasi manajemen proyek, grup obrolan, dan konferensi video juga mendukung komunikasi dan kolaborasi jarak jauh, sehingga produktivitas dapat tetap terjaga meskipun anggota tim berada di lokasi yang berbeda. Adapun hasil wawancara bersama kasi pemerintahan terkait bagaimana teknologi informasi membantu komunikasi antar perangkat desa yaitu:

“Sejauh ini penggunaan teknologi informasi untuk kegiatan koordinasi antar kecamatan ataupun maupun dengan dinas lain masih dilakukan secara koordinasi manual dalam arti pemerintah desa dapat melakukan konsultasi dengan mengunjungi dinas terkait. Desa Saotengnga memiliki layanan desa berbasis website dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan dengan mengakses website layanan desa tanpa perlu datang ke kantor, inilah yang menjadi jembatan komunikasi antara perangkat desa dan masyarakat (wawancara bersama ASM pada tanggal 15 November 2024)”

Dari wawancara bersama kasi pemerintahan, sekretaris desa Saotengnga juga mengatakan bahwa :

“Teknologi informasi sangat membantu bagi perangkat desa, karena di era zaman sekarang ini teknologi sudah berkembang sangat pesat sampai ke pelosok desa, salah satu contohnya yaitu adanya website desa yang memudahkan masyarakat mendapatkn informasi. Dengan perkembangan teknologi pemerintah desa juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk masyarakat (wawancara bersama MNA pada tanggal 21 November 2024)”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa meskipun koordinasi antara kecamatan dan dinas terkait di Desa Saotengnga masih dilakukan secara manual dengan mengunjungi dinas secara langsung, keberadaan website layanan di desa Saotengnga memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Website ini berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang memfasilitasi interaksi antara perangkat desa dan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dalam mengakses layanan publik secara online. Hasil wawancara bersama Masyarakat terkait bagaimana cara berkomunikasi dengan perangkat desa, sebagai berikut:

“Komunikasi yang paling sering saya gunakan yaitu, komunikasi bertatap muka secara langsung karena jarak rumah dari kantor desa tidak terlalu jauh. Dengan adanya teknologi informasi komunikasi memang lebih mudah untuk di akses, karena selain harus datang ke kantor mengurus surat, sekarang juga bisa dilakukan dirumah dengan membuka website desa yang telah di sediakan (wawancara bersama SB pada tanggal 30 November 2024)”.

Hal ini berbanding terbalik yang diungkapkan oleh SSD yang mengatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi, lebih sering menggunakan komunikasi secara online, apalagi sekarang sudah ada grub whatsApp Lembaga Desa yang bias kita gunakan untuk berkomunikasi dengan aparat Desa (wawancara bersama SSD pada tanggal 8 November 2024)”.

***Gambar 4. 9 Komunikasi Masyarakat dan Aparat Desa***



*Sumber : Lembaga Desa Saotengnga*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dengan adanya website desa, warga kini dapat mengurus surat dan layanan lainnya di rumah, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam berkomunikasi dan mengakses layanan publik antara aparat desa dan masyarakat, meskipun komunikasi tatap muka tetap menjadi pilihan utama bagi beberapa warga.

#### **4. Otomatisasi Proses**

Otomatisasi proses merujuk pada penggunaan teknologi untuk menggantikan pekerjaan manual atau repetitif dengan sistem yang dapat berjalan secara otomatis tanpa intervensi manusia. Tujuan utama dari otomatisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, serta menghemat waktu

dan biaya. Berbagai tugas, mulai dari pengolahan data, pengelolaan inventaris, hingga pembuatan laporan dan komunikasi, dapat diotomatisasi.

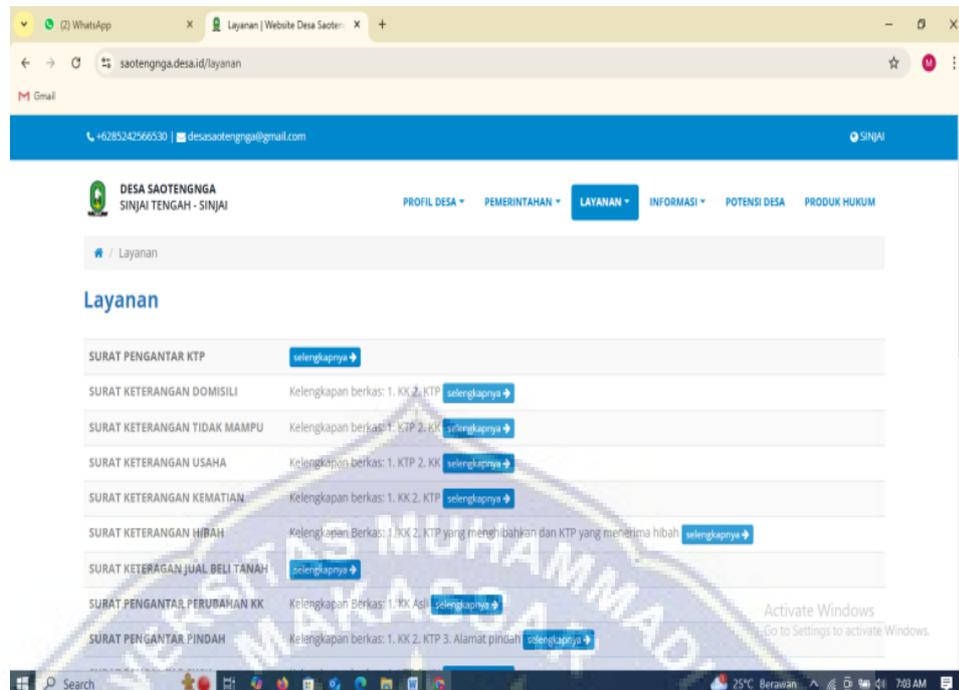
Melalui otomatisasi, pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan waktu dan tenaga manusia dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat menggunakan perangkat lunak atau mesin. Hal ini memungkinkan organisasi untuk meningkatkan produktivitas dan fokus pada tugas-tugas yang lebih bernilai strategis. Selain itu, otomatisasi mengurangi beban kerja karyawan, meminimalkan kesalahan manusia, serta meningkatkan konsistensi dan kualitas output. Teknologi seperti perangkat lunak otomatisasi, robotika, dan kecerdasan buatan (AI) sering digunakan untuk mendukung proses ini. Adapun hasil wawancara bersama kepala desa terkait bagaimana otomatisasi mempengaruhi kecepatan dan akurasi pelayanan publik sebagai berikut:

“Sejak diterapkannya otomatisasi proses di kantor desa, kami merasakan perubahan signifikan dalam hal kecepatan pelayanan. Proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga kini dapat dilakukan lebih cepat melalui penggunaan aplikasi berbasis digital (wawancara bersama AMP pada tanggal 6 November 2024)”.

Hal ini juga diungkapkan oleh kasi pemerintahan terkait otomatisasi proses dalam pemerintahan desa:

“Otomatisasi sejauh ini sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan update layanan di desa dengan meminimalisir beban kerja perangkat desa. Proses administrasi dan pelayanan publik di Desa Saotengnga mulai mengadopsi otomasi, meskipun penerapannya masih terbatas. Beberapa pelayanan, seperti pembuatan surat keterangan, telah memanfaatkan aplikasi sederhana untuk mempercepat proses administrasi. Namun, pembayaran pajak, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), umumnya masih dilakukan secara manual, meski tersedia opsi pembayaran elektronik melalui layanan (wawancara bersama ASM pada tanggal 15 November 2024)”

***Gambar 4. 10 Persyaratan Pelayanan Berbasis Online***



*Sumber : Website Desa*

Hal ini juga didukung oleh pendapat sekretaris desa Saotengnga yang mengatakan bahwa :

“Otomatisasi kecepatan dan pelayanan publik belum sepenuhnya mengurangi beban kerja aparat desa, yang disebabkan karena pengaruh jaringan yang kadang lalod sedangkan kalau kita menggunakan website perlu menggunakan jaringan yang lancar, tapi itu bukan menjadi kendala bagi kami aparat desa untuk tidak melayani masyarakat secara optimal (wawancara bersama MNA pada tanggal 15 November 2024)”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat dilihat bahwa penerapan otomatisasi di Desa Saotengnga telah memberikan pengaruh positif terhadap kecepatan dan pembaruan layanan publik, dengan mengurangi beban kerja perangkat desa meskipun belum sepenuhnya. Beberapa layanan, seperti pembuatan surat keterangan, sudah mulai menggunakan aplikasi sederhana untuk mempercepat proses administrasi. Namun, untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), meskipun terdapat pilihan pembayaran elektronik, sebagian besar masih dilakukan secara manual. Meskipun demikian, otomatisasi di desa ini masih

terbatas, dan diharapkan akan terus berkembang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Adapun hasil wawancara bersama Masyarakat terkait penggunaan layanan publik yang sudah di otomatisasi sebagai berikut:

“Iya saya sudah pernah menggunakan pelayanan yang sudah diotomatisasi, salah satunya pengajuan surat keterangan, dan menurut saya itu sangat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan (wawancara bersama SB pada tanggal 30 November 2024)”

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan layanan yang sudah diotomatisasi, seperti pengajuan surat keterangan, menunjukkan bahwa otomatisasi sangat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Penerapan teknologi dalam pelayanan ini terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi warga desa.

## **5. Mendukung Inovasi Pelayanan**

Mendukung inovasi pelayanan berarti menciptakan atau mengadopsi metode baru untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Inovasi ini bisa berupa penerapan teknologi terbaru, pengembangan cara kerja yang lebih baik, atau pembaruan prosedur operasional untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berubah.

Konteks pelayanan publik atau bisnis, mendukung inovasi berfokus pada upaya untuk terus menyempurnakan pengalaman pelanggan melalui solusi yang lebih kreatif dan berbasis data. Contohnya, penggunaan teknologi seperti aplikasi mobile, layanan online, atau sistem otomatis untuk mempermudah

akses, mempercepat proses, dan mengurangi biaya. Selain itu, inovasi pelayanan juga melibatkan pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas layanan, serta mendorong kolaborasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan. Mendukung inovasi dalam pelayanan, organisasi dapat lebih cepat menanggapi perubahan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hasil wawancara bersama sekretaris desa terkait peran teknologi informasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan:

“Keberadaan teknologi informasi sangat mempengaruhi inovasi pelayanan di desa Saotengnga, dimana sekarang pelayanan yang kami terima bukan hanya sekedar pelayanan berbasis offline tetapi sekarang juga kami melayani pelayanan berbasis online, tentunya hal ini mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya desa Saotengnga (wawancara bersama MNA pada tanggal 21 November 2024)”.

Hal ini juga didukung oleh pendapat kasi pemerintahan desa Saotengnga mengatakan bahwa :

“Sejauh ini aplikasi desa yang dapat diakses masyarakat yaitu adanya layanan desa berbasis website. Masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui layanan online tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Dengan adanya teknologi informasi pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan karena akses masyarakat ke pemerintah desa dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selagi itu masih jam kantor (wawancara bersama ASM pada tanggal 15 November 2024)”.

Adanya aplikasi desa berbasis website, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Ini mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik dan meningkatkan efisiensi. Teknologi informasi memungkinkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis. Wawancara bersama

Masyarakat terkait peran teknologi informasi dalam inovasi pelayanan adalah

:

“Teknologi informasi telah membawa perubahan dalam proses pelayanan, dan sekarang juga lebih cepat karena tidak hanya bisa dilayani secara tatap langsung tetapi juga melalui layanan online (wawancara bersama SB pada tanggal 30 November 2024)”

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh SSD terkait bagaimana peran teknologi informasi dalam inovasi pelayanan:

“Sejak teknologi informasi diterapkan dalam pelayanan publik di desa, saya merasakan banyak kemudahan. Proses yang dulu memakan waktu lama untuk mengurus administrasi seperti surat-surat atau pengajuan bantuan kini menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, dengan adanya sistem online, saya juga bisa mengakses informasi secara langsung melalui website desa, yang membuat saya lebih mudah mendapatkan informasi (wawancara bersama SSD pada tanggal 8 November 2024)”.

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Teknologi informasi telah mengubah proses pelayanan publik menjadi lebih cepat. Pelayanan kini tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga tersedia melalui layanan online, mempermudah untuk mengakses informasi dan mempercepat proses pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Pada bagian ini, terdapat uraian mengenai topik yang sesuai dengan temuan peneliti. Dalam pembahasan ini, peneliti akan menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan metode analisis kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Identifikasi dilakukan guna memastikan kesesuaian dengan

tujuan yang ingin dicapai. Pembahasan ini berfokus pada Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai berdasarkan indikator yang telah diteliti oleh peneliti, yaitu:

### **1. Pengelolaan Data Informasi**

Menurut Bambang Suprianto (2023), pengelolaan data informasi dijelaskan sebagai serangkaian proses yang meliputi pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan distribusi informasi yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Proses ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan informasi yang diperlukan tersedia dengan akurat dan tepat waktu. Peran teknologi informasi (TI) dalam memperlancar pengelolaan informasi memungkinkan akses informasi yang lebih cepat, mempermudah pengolahan data, serta mengurangi potensi kesalahan, yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan transparansi dan responsivitas layanan publik. Selain itu, pengelolaan informasi yang efektif juga memerlukan kolaborasi antar lembaga atau unit kerja pemerintah agar data dapat dimanfaatkan secara optimal dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

Di Desa Saotengga telah berhasil mengimplementasikan teknologi informasi dengan efektif dalam pengelolaan data dan pelayanan publik. Sistem informasi Perdeskel yang digunakan di desa ini menjadi alat utama dalam mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan berbagai data terkait potensi desa, sumber daya alam, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Adanya sistem ini, Desa Saotengnga dapat melakukan pengelolaan data secara lebih terstruktur dan efisien, menggantikan metode manual yang sebelumnya lebih memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan.

Akses terhadap data penting, seperti data kependudukan dan informasi mengenai perkembangan program-program desa, kini bisa dilakukan dengan mudah melalui website desa (<https://saotengnga.desa.id/>). Hal ini memungkinkan warga untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, website desa juga memfasilitasi warga dalam mengakses berbagai layanan publik secara online, seperti pendaftaran administrasi dan pengajuan bantuan sosial. Dengan begitu, warga tidak hanya mendapatkan informasi secara cepat dan tepat, tetapi juga dapat mengurus berbagai urusan administratif secara lebih efisien.

Menurut Indirati Yulistiani (2024) pelayanan publik di Kabupaten Sinjai, telah mendorong penggunaan teknologi informasi melalui program *smart* kampung dan sudah ada beberapa desa yang telah menerapkan program tersebut. Salah satu desa yang telah menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yaitu desa Saotengnga. Penerapan teknologi informasi di Desa Saotengnga membawa dampak positif terhadap transparansi dan integrasi sistem pemerintahan desa, contohnya dengan adanya website masyarakat dapat memantau kegiatan-kegiatan yang ada di Desa. Sistem berbasis online ini, proses pengelolaan data dan pelayanan publik menjadi lebih transparan dan mudah dipantau. Hal ini tentu saja mendukung prinsip

pemerintahan yang baik, di mana warga memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi dan dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah, tanpa terhalang oleh batasan waktu dan jarak.

Penerapan teknologi informasi melalui sistem Prodeskel dan website desa di Desa Saotengnga telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi warga dalam mengakses berbagai layanan publik dan informasi administratif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pemerintah desa, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan publik, aksesibilitas informasi, dan transparansi pemerintahan. Dengan kemudahan akses ini, diharapkan warga dapat lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan desa dan memperoleh layanan yang lebih cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

## **2. Mendukung Pengambilan Keputusan**

Menurut Amri & Wijayanti (2019) Mendukung pengambilan keputusan adalah proses yang menyediakan informasi, alat, dan metode untuk membantu individu atau kelompok dalam membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat. Tujuan dari mendukung pengambilan keputusan adalah untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kualitas keputusan dengan menggunakan data yang relevan, analisis yang mendalam, serta pertimbangan yang sistematis. Proses ini sering kali melibatkan penggunaan teknologi, seperti sistem informasi, sistem pendukung keputusan (DSS), atau analisis data, yang membantu mengolah dan menyajikan informasi secara efisien dan

efektif, sehingga pengambil keputusan dapat memilih alternatif yang terbaik berdasarkan bukti dan analisis yang tersedia.

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan di Desa Saotengnga. Menggunakan sistem pengelolaan data berbasis online, pengambil keputusan di desa dapat dengan mudah memetakan potensi dan kebutuhan desa berdasarkan data yang akurat dan terkini. Hal ini memungkinkan pembuatan kebijakan yang lebih tepat dan berbasis pada fakta, mengurangi kemungkinan kesalahan yang dapat terjadi akibat ketergantungan pada perkiraan atau asumsi yang tidak tepat.

Keberadaan teknologi informasi juga mempermudah akses warga terhadap informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Informasi tentang berbagai hal, seperti potensi desa, sumber daya, kondisi sosial ekonomi, serta perkembangan program desa, dapat diperoleh dengan cepat dan efisien melalui platform online yang ada, seperti website desa. Proses ini tidak hanya mempercepat pengambilan keputusan tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam penyusunan kebijakan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, teknologi informasi juga membantu meningkatkan transparansi dan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Warga desa dapat lebih mudah mengakses informasi dan menjadi lebih aktif dalam terlibat dalam pembuatan kebijakan, terutama yang berkaitan dengan layanan publik. Misalnya, melalui musyawarah desa, masyarakat dapat menyampaikan pendapat, memberi masukan, dan mengusulkan solusi

terhadap berbagai masalah yang ada, khususnya yang terkait dengan pelayanan desa. Ini mencerminkan adanya peningkatan dalam pengelolaan pemerintahan desa yang lebih terbuka dan memungkinkan partisipasi langsung dari masyarakat.

Meskipun, sudah ada upaya untuk melibatkan masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan di Desa Saotengnga masih belum sepenuhnya transparan dan inklusif. Salah satu warga menyatakan bahwa masih ada tahap pengambilan keputusan yang hanya melibatkan perangkat desa dan tokoh masyarakat, tanpa melibatkan seluruh lapisan warga desa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi memberikan kemudahan akses dan transparansi, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa semua elemen masyarakat dapat terlibat dalam setiap tahapan pengambilan keputusan.

Keterbatasan ini mengindikasikan bahwa perlu ada upaya lebih lanjut untuk memastikan seluruh warga desa dilibatkan dalam setiap tahapan pengambilan keputusan. Sriyono & SE, (2020) ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yaitu, *intelligence*, *design*, *choice*, dan *implementation*. Proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak-baik perangkat desa, tokoh masyarakat, maupun warga secara keseluruhan akan menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif dan mencerminkan aspirasi masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat

dalam proses pembuatan kebijakan, agar pemerintahan desa menjadi lebih baik, efisien, dan representatif bagi seluruh warganya.

Meskipun teknologi informasi telah memberikan dampak besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data serta pengambilan keputusan, masih terdapat tantangan terkait dengan perluasan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan mengatasi tantangan tersebut, Desa Saotengnga akan lebih mampu mencapai pemerintahan yang efisien, transparan, dan inklusif, yang mewakili kepentingan seluruh masyarakat.

### **3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi**

Menurut Batoebara (2021) komunikasi dan kolaborasi dipandang sebagai dua elemen yang sangat penting dalam mendukung perkembangan organisasi di era digital. Komunikasi di era digital telah mengalami transformasi besar berkat kemajuan teknologi, yang memungkinkan pertukaran informasi secara cepat dan luas melalui berbagai saluran seperti email, pesan instan, dan platform kolaborasi seperti Zoom dan Slack. Teknologi digital tidak hanya mempercepat proses komunikasi, tetapi juga memungkinkan komunikasi yang lebih inklusif dan terbuka, dengan mengatasi hambatan geografis dan waktu. Selain itu, pemanfaatan data dan analitik dalam komunikasi memungkinkan organisasi untuk menyesuaikan pesan mereka agar lebih relevan dan tepat sasaran.

Sementara itu, kolaborasi dalam era digital juga mengalami perubahan signifikan. Platform digital seperti Google Workspace, Microsoft Teams, dan

Trello memungkinkan anggota tim bekerja bersama secara real-time, tanpa terbatas oleh lokasi atau zona waktu. Alat-alat ini memudahkan berbagi informasi, dokumen, dan melacak kemajuan proyek secara efektif. Teknologi digital juga membuka peluang untuk kolaborasi global, di mana tim dengan latar belakang budaya dan geografis yang berbeda dapat bekerja bersama dengan cara yang lebih efisien. Kolaborasi dalam konteks digital sering kali berfokus pada inovasi, karena teknologi memungkinkan diskusi yang lebih terbuka dan penciptaan solusi kreatif secara cepat.

Teknologi informasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat di Desa Saotengnga. Website layanan desa, yang merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi, telah berfungsi sebagai saluran komunikasi yang efektif antara perangkat desa dan masyarakat. Adanya website ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor desa, yang tentunya meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan publik, serta mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk mengurus administrasi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah diakses.

Meskipun teknologi informasi seperti website desa telah memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, koordinasi antara perangkat desa dan dinas terkait di Desa Saotengnga masih dilakukan secara manual, yakni dengan mengunjungi dinas-dinas terkait secara langsung. Ini menunjukkan

bahwa meskipun teknologi telah diterapkan dalam pelayanan publik, ada beberapa aspek administratif yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem berbasis online. Oleh karena itu, diperlukan usaha lebih lanjut untuk memperluas penggunaan teknologi dalam proses koordinasi antar lembaga untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan desa.

Meskipun banyak yang merasakan manfaat dari penggunaan website desa, komunikasi tatap muka tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian warga. Hal ini bisa dimaklumi karena kedekatan fisik dengan kantor desa serta kenyamanan berinteraksi secara langsung, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi informasi. Namun demikian, dengan adanya teknologi untuk mengakses layanan administrasi seperti pengurusan surat atau permohonan bantuan sosial, masyarakat yang terhalang oleh jarak atau waktu tetap bisa mendapatkan layanan yang dibutuhkan tanpa harus datang ke kantor desa.

Penerapan teknologi informasi di Desa Saotengnga membawa banyak keuntungan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi dalam layanan publik. Website desa yang digunakan membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara online, serta mendukung kolaborasi yang lebih baik antara perangkat desa dan masyarakat. Meski demikian, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi, serta melanjutkan integrasi teknologi dalam koordinasi antar perangkat desa dan dinas terkait untuk

menciptakan sistem pemerintahan desa yang lebih modern dan terkoordinasi dengan baik.

Selain itu, meskipun teknologi telah memberikan solusi dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dan pengelolaan data, pemerintah desa perlu terus mengembangkan sistem ini dan memperbaiki aksesibilitas serta keamanan informasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat yang setara tanpa hambatan. Peningkatan infrastruktur digital dan pelatihan bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi menjadi langkah penting agar adopsi teknologi bisa merata, menciptakan pemerintahan desa yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

#### **4. Otomatisasi Proses**

Otomatisasi proses menjadi salah satu topik yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan dan perkembangan bisnis di era digital. Menurut Purba et al., (2021) otomatisasi proses merujuk pada penggunaan teknologi untuk menggantikan tugas-tugas manual yang biasanya dilakukan oleh manusia, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mengoptimalkan waktu. Dalam konteks bisnis, otomatisasi proses mencakup berbagai aspek, mulai dari produksi, manajemen inventaris, hingga interaksi dengan pelanggan. Teknologi berperan besar dalam memungkinkan bisnis untuk mengotomatiskan berbagai proses internal mereka. Misalnya, dalam lini produksi, penggunaan robot dan sistem otomatis dapat mempercepat proses pembuatan barang, meningkatkan konsistensi produk, dan mengurangi biaya operasional. Di sisi lain, dalam manajemen rantai

pasok, teknologi seperti Internet of Things (IoT) dan sistem manajemen inventaris otomatis memungkinkan perusahaan untuk memantau dan mengelola persediaan secara real-time, sehingga menghindari kekurangan atau kelebihan stok yang tidak perlu.

Implementasi otomatisasi dalam pelayanan publik telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kecepatan, efisiensi, dan ketepatan proses administrasi. Otomatisasi telah membantu mengurangi beban kerja perangkat desa, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Meskipun penerapan otomatisasi di desa ini masih terbatas pada beberapa jenis layanan, seperti pembuatan surat keterangan, manfaat yang diperoleh sudah terasa, baik bagi masyarakat maupun pemerintah desa.

Keberadaan otomatisasi, layanan publik yang sebelumnya memerlukan proses manual kini dapat diproses lebih cepat dan efisien melalui penggunaan aplikasi yang memfasilitasi pembuatan surat keterangan. Hal ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak perlu datang ke kantor desa, serta mengurangi kesalahan dalam pengolahan data yang dilakukan secara manual. Proses yang lebih cepat dan akurat tentu meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi.

Namun demikian, meskipun beberapa layanan, seperti pembuatan surat keterangan, sudah diotomatisasi, masih ada layanan lainnya yang belum

sepenuhnya diterapkan sistem otomasisanya. Salah satu contohnya adalah pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang meskipun sudah ada opsi pembayaran elektronik, masih banyak dilakukan secara manual. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan otomisasi di sektor-sektor tertentu masih memerlukan waktu dan penyesuaian lebih lanjut.

Masyarakat di desa Saotengnga merasa terbantu dengan otomisasi dalam layanan publik, khususnya pada proses pengajuan surat keterangan yang lebih cepat dan praktis. Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan otomisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan desa. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih memilih cara manual dan tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat teknologi dan memberikan pelatihan kepada mereka agar lebih siap beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi.

Pelayanan publik di Kabupaten Sinjai masih menghadapi berbagai tantangan, seperti masih banyaknya desa di Sinjai yang belum sepenuhnya menerapkan teknologi informasi meskipun telah dilakukan berbagai upaya (Indirati Yulistiani, 2024) . Di Desa Saotengnga meskipun otomisasi proses telah memberikan dampak positif tetapi, penerapannya masih terbatas dan memerlukan pengembangan lebih lanjut. Pemerintah desa perlu memperluas implementasi otomisasi ke berbagai sektor lainnya, seperti layanan perizinan dan pengelolaan data desa, agar lebih efisien dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Penerapan sistem otomisasi yang lebih

terintegrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Langkah-langkah ini, diharapkan pemerintahan desa akan menjadi lebih efisien, responsif, dan berbasis teknologi, sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

## **5. Mendukung Inovasi Pelayanan**

Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital dibahas sebagai langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama di tingkat pemerintah daerah. Inovasi ini berfokus pada penerapan teknologi digital untuk memperbaiki dan memodernisasi sistem pelayanan publik agar lebih efisien, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Hasanah et al., (2024) Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital memungkinkan pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Melalui penggunaan platform digital, aplikasi, dan sistem berbasis internet, masyarakat bisa mengakses berbagai layanan seperti pengurusan dokumen, permohonan izin, pembayaran pajak, dan layanan lainnya secara online. Hal ini mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang sering kali memakan waktu dan memperpanjang proses administratif, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan warga.

Selain itu, inovasi ini memungkinkan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik. Adanya sistem digital, semua transaksi dan layanan dapat tercatat secara otomatis dalam sistem yang terpusat, memudahkan pemantauan dan pengawasan oleh pihak yang berwenang. Ini juga mengurangi potensi terjadinya korupsi atau penyalahgunaan wewenang, karena data dapat diakses secara lebih mudah dan terbuka oleh publik. Namun, penerapan inovasi ini juga dihadapkan pada sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah terbatasnya infrastruktur teknologi di beberapa daerah, yang dapat menghambat adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik.

Teknologi informasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Desa Saotengnga memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi, kualitas, dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah aplikasi desa berbasis website, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Selain itu, prodeskel juga digunakan untuk mendukung pengelolaan data desa dan kelurahan, berbeda dengan website prodeskel ini tidak dapat diakses secara umum oleh Masyarakat, dan perlu adanya konfirmasi terlebih dahulu dari pemerintah desa. Inovasi ini mempermudah akses layanan publik dan meningkatkan efisiensi, karena masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus terhambat oleh jarak atau waktu.

Penggunaan teknologi informasi ini juga berdampak pada pengurangan beban kerja perangkat desa. Dengan adanya aplikasi online, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor desa secara langsung untuk mengajukan permohonan, sehingga mempermudah proses administrasi dan mempercepat waktu pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lebih lama karena harus dilakukan secara manual. Teknologi informasi memungkinkan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih efisien, dengan proses yang lebih terstruktur dan sistematis.

Dari perspektif masyarakat, penerapan teknologi ini memberikan manfaat yang nyata. Salah satunya adalah kemudahan dalam pengajuan surat keterangan, yang kini dapat dilakukan secara daring. Ini memudahkan warga tanpa harus menghabiskan waktu di kantor desa. Teknologi informasi juga membantu mempercepat proses pelayanan publik, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan akurasi pengelolaan data yang berkaitan dengan layanan. Hal ini juga mengurangi kemungkinan kesalahan manusia yang sering terjadi dalam proses manual.

Meskipun sudah ada opsi pembayaran elektronik, seperti untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), banyak warga yang masih menggunakan metode manual. Ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi sudah diterapkan di beberapa aspek, masih ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut dalam berbagai layanan lainnya, agar teknologi informasi bisa dimanfaatkan lebih optimal dalam semua aspek pelayanan publik.

Penerapan inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi informasi di Desa Saotengnga telah membawa perubahan besar yang meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat. Teknologi informasi terbukti memainkan peran penting dalam mempercepat pelayanan publik dan memberikan kemudahan akses, serta mengurangi beban kerja perangkat desa. Oleh karena itu, pengembangan dan peningkatan penerapan teknologi dalam pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik di masa depan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan analisa wawancara yang penulis lakukan mengenai peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Saotengnga kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai, terdapat beberapa temuan yang dapat disimpulkan:

##### **1. Pengelolaan Data Informasi**

Penerapan teknologi informasi melalui sistem Perdeskel dan website desa telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi warga dalam mengakses berbagai layanan publik dan informasi administratif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pemerintah desa, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan publik, aksesibilitas informasi, dan transparansi pemerintahan.

##### **2. Mendukung Pengambilan Keputusan**

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan sistem pengelolaan data berbasis online, pengambil keputusan di desa dapat dengan mudah memetakan potensi dan kebutuhan desa berdasarkan data yang akurat dan terkini.

##### **3. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi**

Teknologi informasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat. Website layanan desa, yang merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi, telah

berfungsi sebagai saluran komunikasi yang efektif antara perangkat desa dan masyarakat.

#### 4. Otomatisasi Proses

Implementasi otomatisasi dalam pelayanan publik telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kecepatan, efisiensi, dan ketepatan proses administrasi. Otomatisasi telah membantu mengurangi beban kerja perangkat desa, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

#### 5. Inovasi Pelayanan Publik

Teknologi informasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi, kualitas, dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi penting yang diterapkan adalah aplikasi desa berbasis website, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor desa.

Berdasarkan beberapa poin di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai, memberikan dampak positif sehingga meningkatkan pelayanan publik di Desa Saotengnga baik itu dari segi administrasi, segi pelayanan, dan lain-lain. Kehadiran teknologi informasi sangat memudahkan para pemerintah Desa maupun masyarakat, sehingga proses pelayanan lebih efektif dan efisien.

## B. Saran

Untuk meningkatkan penerapan teknologi informasi di desa Saotengga kecamatan Sinjai Tengah kabupaten Sinjai, beberapa saran yang dapat penulis kemukakan:

1. Pemerintah Desa agar membuat sistem pengaduan berbasis teknologi, seperti menggunakan aplikasi atau portal web, sehingga Masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan atau saran secara langsung kepada pemerintah Desa.
2. Masyarakat, perlu meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi agar dapat memanfaatkan layanan publik berbasis digital secara maksimal.
3. Peneliti menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini masih terdapat keterbatasan referensi terutama referensi yang diambil dari universitas. Oleh karena itu, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperbanyak referensi terutama referensi dari universitas.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, L. A., Simarmata, J., Bisryri, M., Gusty, S., Affandy, N. A., Bachtiar, E., Yayasan, P., & Menulis, K. (n.d.). *FullBook Aplikasi TI*.

- Albi Anggito dan Johan Setiawan, S. p. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (Ed.)). CV Jejak. [www.jejak.publisher.com](http://www.jejak.publisher.com)
- Alhababy, A. M. (2022). *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik (Kantor Desa Kebonagung)*. 14(5), 1–23.
- Ali, F., Siregar, T., Irwan, M., & Nasution, P. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 137–145.
- Amri, L. H. A., & Wijayanti, R. A. (2019). Pemanfaatan Sistem Informasi Geospasial Online Untuk Mendukung Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Tata Ruang. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Terapan*, 6(2), 62–66. <https://doi.org/10.25047/jtit.v6i2.111>
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyarningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Perspektif*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Bambang Suprianto. (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>
- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Prosiding*, 1, 21–29.
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.
- DosenSosiologi.com. (2021). *Pengertian Peran, Tujuan dan Fungsi Peran*.
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v3i1.26209>
- Fathony, R., Muradi, M., & 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), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Fauzi, M. M. (2023). Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Produksi Para Perusahaan. *Journal of Creative Power and Ambition*, 1(1), 29–41.
- Hardi, R., Khaerah, N., Putra, M. A. P., Nurjannah, N., Ismawati, I., Sari, M., & Fajar, M. (2022). Penelusuran Mortality Risk Factors Dan Digital Innovation Dalam Membangun Ketahanan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umk) Di Kota Makassar. *Jurnal Arajang*, 5(2), 86–98. <https://doi.org/10.31605/arajang.v5i2.2161>
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi*

*Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah.* 4, 5228–5235.

- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan ...*, 3(2), 17–22. [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DINAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf)
- Indirati Yulistiani. (2024). *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.* 15.
- Inilah 10 Desa Digital Terbaik dan Potret Keberhasilannya di Indonesia | *DigitalDesa.id.* (n.d.). Retrieved September 18, 2024, from <https://digitaldesa.id/artikel/inilah-10-desa-digital-terbaik-dan-potret-keberhasilannya-di-indonesia>
- Ira Fatmawati. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Revorma: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran*, 2(1), 39–55. <https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>
- Issue, V., & Nolaj, A. C. (2024). *Pelayanan Publik.* 3(1), 101–114.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Nasution, A. B. (2023). *Manajemen Proyek Sistem Informasi Oleh : Adnan Buyung Nasution Nip : 199008092019031014 Program Studi Sistem Informasi.*
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42. <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>
- Pangaribowo, G. G. (2022). *Implementasi Kebijakan Desa Digital Dalam Pelayanan Publik.* 8.5.2017, 2003–2005.
- Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa.* (n.d.). Retrieved September 19, 2024, from <https://gondoharum.kendalkab.go.id/kabardetail/QTZUT3ZZdDZRdElxeXpuQ0R2eWRKQT09/peran-teknologi-informasi-dan-komunikasi--tik--dalam-meningkatkan-pelayanan-publik-di-desa.html>
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jurnal Perilaku*

*Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91–98.

- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Sriyono, D. M., & SE, H. M. K. (2020). Teori Pengambilan Keputusan. In *Umsida Press Sidoarjo Universitas* (Vol. 1, Issue 1).
- Suaedi, F. (2019). *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik* (T. e-B. AUP (Ed.)). Airlangga University Press. Teori Mulgan mengenai teknologi informasi menggarisbawahi bagaimana teknologi informasi (TI) berfungsi sebagai alat penting dalam konteks sosial dan organisasi.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (Ed.)). CV. syakir Media Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Wahid, N., Jufri, I., & Hakim, L. (2023). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN*. 4(3).
- Yuniko, F. T., & Putra, F. K. (2019). Penerapan Teknologi Informasi Web Programing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 1(1), 13. <https://doi.org/10.35145/joisie.v1i1.387>



L

A



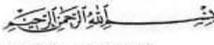
A

## A. Pengantar Surat Penelitian



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences  
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Mauludin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email: [ditipol@uimuh.ac.id](mailto:ditipol@uimuh.ac.id)  
Official Web: <https://fkip.uimuh.ac.id>



Nomor : 1138/FSP/A.1-VIII/XI/1446 H/2024 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di - Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nur Indah Sari  
St a m b u k : 105611103721  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Desa Saotengga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai  
Judul Skripsi : *"Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
Jazakumullahu, Khaerun Katziraa. ;  
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

07 November 2024  
Ketua Jurusan IAN  
  
Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM: 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science

 Dipindai dengan CamScanner



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5256/05/C.4-VIII/XI/1446/2024

08 November 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

06 Jumadil awal 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1138/FSP/A.1-VIII/XI/1446 H/2024 M tanggal 7 November 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR INDAH SARI

No. Stambuk : 10561 1103721

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 Nopember 2024 s/d 13 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 28454/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Sinjai
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5256/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 08 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: NUR INDAH SARI
Nomor Pokok	: 105611103721
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauaddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAOTENGA KECAMATAN SINJAI TENGAH KABUPATEN SINJAI "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **13 November 2024 s/d 13 Januari 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 08 November 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth.  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Peringgal.



1 2 0 2 4 1 9 0 0 9 0 0 0 6 6 3

**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Penasuan Raya No. 116, Kakusan Birigene Kabupaten Sinjai Tengah (0482) 21069 Fax : (0482) 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai

Nomor : 01560/16/03/DPM-PTSP/XI/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Desa Saotengnga Kec. Sinjai  
 Tengah Kab. Sinjai

Di  
 Tempat

Berdasarkan Surat Ketua Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 5256/05/C.S-VIII/XI/14446/2024, Tanggal 08 November 2024 Perihal Penelitian : Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama : NUR INDAH SARI  
 Tempat / Tanggal Lahir : Sinjai/02 Juli 2003  
 Nama Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 NIM : 105611103721  
 Program Stud : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Mahasiswa S1  
 Alamat : Manimpahol, Kel./Desa Saotengnga, Kecamatan Sinjai  
 Tengah, Kabupaten Sinjai

Bermaksud akan mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi. Dengan Judul : PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAOTENNGA KECAMATAN SINJAI TENGAH KABUPATEN SINJAI

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 November 2024 s/d 13 Januari 2025  
 Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
  2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
  3. Menaatl semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
  4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
  5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai  
 Pada tanggal : 14 November 2024

a.n. **BUPATI SINJAI**  
 KEPALA DINAS



Ditandatangani secara elektronik oleh

**LUKMAN DAHLAN, S.P., M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc

NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan);
2. Rektor UN/SMUH Makassar;
3. Camat Sinjai Tengah Kab. Sinjai;
4. Yang Bersangkutan ( Nur Indah Sari);
5. Arsip

Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nur Indah Sari  
Nim : 105611103721  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 31 Desember 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



ar Indah Sasi 105611103721 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



0%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digitaldesa.id](https://digitaldesa.id)

Internet Source

4%

2

[media.neliti.com](https://media.neliti.com)

Internet Source

3%

3

Vara Riya Adilita, Imelda Dian Rahmawati.  
"Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu  
dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota  
Surabaya", LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren,  
2024

Publication

2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  2%

Exclude bibliography  On



ur Indah Sari 105611103721 BAB II

ORIGINALITY REPORT

**22** **LULUS** **3%**

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

**9%**

PUBLICATIONS

**14%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id)

Internet Source

4%

2

[ejournal.upm.ac.id](http://ejournal.upm.ac.id)

Internet Source

3%

3

[repo.apmd.ac.id](http://repo.apmd.ac.id)

Internet Source

2%

4

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

2%

5

[repository.umj.ac.id](http://repository.umj.ac.id)

Internet Source

2%

6

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Internet Source

2%

7

[gondoharum.desa.id](http://gondoharum.desa.id)

Internet Source

2%

8

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

2%

9

[digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id)

Internet Source

1%

10	jurnal.umsrappang.ac.id Internet Source	1%
11	dosensosiologi.com Internet Source	1%
12	journal.laaroiba.ac.id Internet Source	1%
13	teamdeck.io Internet Source	1%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%



Sur Indah Sari 105611103721 BAB III

ORIGINALITY REPORT

**100%** LULUS

SIMILARITY INDEX: INTERNET SOURCES 6% PUBLICATIONS 6% STUDENT PAPERS 6%

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Surabaya Student Paper	2%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%
4	Ella Zuhrotin Nasyah. "Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Sektor Wisata", Publiciana, 2022 Publication	2%
5	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%

Exclude quotes  On Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Nur Indah Sari 105611103721 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

**10%** **LULUS** 0%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

**7%**

PUBLICATIONS

**9%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

turnitin

1

[www.sikalang.opendesa.id](http://www.sikalang.opendesa.id)  
Internet Source

3%

2

[repository.uinjambi.ac.id](http://repository.uinjambi.ac.id)  
Internet Source

2%

3

[www.lpmd-balaroapewunu.web.id](http://www.lpmd-balaroapewunu.web.id)  
Internet Source

1%

4

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta  
Student Paper

1%

5

[adjar.grid.id](http://adjar.grid.id)  
Internet Source

1%

6

[jelegong.desa.id](http://jelegong.desa.id)  
Internet Source

1%

7

[repositori.uma.ac.id](http://repositori.uma.ac.id)  
Internet Source

1%

Exclude quotes  On

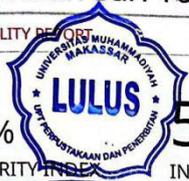
Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

Nur Indah Sari 105611103721 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%



5%

0%

0%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id)  
Internet Source

2%

2

[batam.tribunnews.com](http://batam.tribunnews.com)  
Internet Source

2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On



## B. Dokumentasi Wawancara



**Wawancara bersama Kepala Desa Saaotengnga ( A. Mappima Noma, S.Pd )**



**Wawancara bersama Sekretaris Desa Saotengnga ( Muh. Nur Ahmad MJ, S.Pd)**



**Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Desa Saotengnga ( A. Siti Mahfiah, S.Si)**



**Wawancara bersama masyarakat ( Saribulang, S.Pd)**



**Wawancara bersama masyarakat ( Sel Sep Dayah S.Pd )**



### RIWAYAT HIDUP



Nur Indah Sari adalah nama penulis dari skripsi ini. Lahir di Sinjai 02 Juli 2003. Penulis merupakan anak ke-5 dari 6 bersaudara dan lahir dari pasangan suami istri yaitu, Bapak Aburaera dan Ibu Naisyah, S.Pd.I. Kini beralamat di Dusun Manimpahoi, Desa Saotengnga, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 62 Manimpahoi, dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan lagi pada tahun 2015-2018 di SMP Negeri 1 Sinjai Tengah yang sekarang dikenal dengan SMP Negeri 8 Sinjai. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 13 Sinjai dan tamat pada tahun 2021. Setelah itu, ditahun 2021 penulis dinyatakan sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2025. Dengan ketekunan belajar dan tentunya dari dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini di 7 semester dan dikukuhkan dengan gelar sarjana Administrasi Publik (S.Ap) pada tanggal 07 Januari 2025, dengan judul skripsi “Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Saotengnga Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadikan kontribusi bagi penulis sendiri dan peneliti lain, terimakasih.