

# OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI DI DESA GUNUNGTUA KECAMATAN TUGALA OYO KABUPATEN NIAS UTARA

*by* Hulu Mei Sastra Widiana

---

**Submission date:** 06-Oct-2023 10:18PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2188124061

**File name:** Skripsi\_Mei\_Sastra\_W\_Hulu.docx (1.48M)

**Word count:** 12396

**Character count:** 86095

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI DI DESA GUNUNGTUA KECAMATAN TUGALA OYO  
KABUPATEN NIAS UTARA**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**MEI SASRA WIDIANA HULU**

**NIM : 2319330**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2023**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah suatu negara demokrasi yang memiliki sistem pemerintahan yang kompleks. Sistem pemerintahannya mulai dari pusat hingga ke daerah-daerah. Semua sistem tersebut diatur sedemikian rupa agar tercipta tata pemerintahan yang terarah, teratur dan jelas. Dimana pemerintah Indonesia selalu berupaya mencapai kesuksesan dalam pemerintahan yang damai dan terarah walaupun tidak semua teroptimalisasi dengan mudah. Peran penting pemerintah dalam meningkatkan kualitas pemerintahan sangat dibutuhkan. Bukan hanya pemerintahan pusat tetapi juga berlaku di pemerintahan daerah. Setiap pemerintahan memiliki tujuan yang dijadikan standar kesuksesan dari pengelolaan sistem pemerintahannya.

Dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat saat ini masih banyak kekurangan. Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Hal ini didukung dengan penilaian dari Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintah untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022.

Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai dari 586 instansi dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tingkat pelayanan	Jumlah instansi	Persentase (%)
Tinggi	272	(46,42%)
Sedang	250	(42,66%)
Rendah	64	(10,92%)

**Tabel 1.1** Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Sumber : (OmbudsmanRI 2023)

<sup>11</sup> Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat.

<sup>9</sup> Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara langsung antara penyedia jasa layanan dengan masyarakat. Ternyata, pelayanan langsung semacam ini telah dimanfaatkan oleh pelaku interaksi pelayanan, baik dari pihak pemberi layanan maupun dari pihak warga masyarakat. Hal ini mengakibatkan banyak ditemukan penyimpangan pelayanan publik, diantaranya penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, berpihak, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang/barang/jasa, tidak memberikan pelayanan, dan perlakuan diskriminasi.

Menurut semil dalam (Nurhidayati & Silpia 2018) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khayalak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. <sup>9</sup> Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang pelicin kepada oknum aparat pelayan. <sup>9</sup> Demikian pula halnya dengan hasil kajian yang telah diterapkan oleh para pemerhati pelayanan publik yang mana hampir semuanya berkesimpulan bahwa pelayanan publik melalui kontak langsung rentan terhadap berbagai praktik mal administrasi. Berdasarkan fakta di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa masalah tersebut dapat diselesaikan dengan memanfaatkan teknologi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

<sup>8</sup> Kemajuan di bidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintah maupun perkantoran melakukan interaksi dengan konsumen melalui komputer dengan menggunakan jaringan internet. Menurut Rintho (2018:3), pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berkaitan dengan pengelolaan data menjadi informasi, proses penyaluran data atau informasi tersebut menggunakan batas ruang dan waktu. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini, perkembangan dunia informasi semakin cepat dan pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai hal. Pemakaian teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan sinergitas program kerja antara pemerintah pusat, daerah, dan pedesaan.

Berdasarkan data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes), tercatat sebanyak 75 ribu desa di Indonesia. Sayangnya, dari jumlah itu belum seluruhnya mampu di bidang teknologi. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan, masih ada kesenjangan penguasaan teknologi bagi penduduk remaja dan dewasa usia 15-59 tahun di daerah perkotaan dan pedesaan. BPS mencatat, penduduk Indonesia yang menguasai teknologi pada 2021 tercatat sebanyak 70,17%. Rinciannya, hanya 56,98% penduduk di pedesaan yang sudah menguasai teknologi, sementara penduduk di perkotaan memiliki persentase lebih tinggi, yakni 79,78%. Meski demikian, jumlah penduduk yang menguasai Teknologi di kedua wilayah tersebut telah meningkat dibandingkan tahun 2020. Saat itu, sebanyak 75,17% penduduk di perkotaan sudah menguasai Teknologi, sedangkan penduduk pedesaan hanya 49,77%.

<sup>5</sup> Desa merupakan representasi dari kesatuan masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan tumbuh berkembang. Seiring dengan sejarah kehidupan masyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Data terakhir dari Ditjen Administrasi Kependudukan tahun 2015 menyebutkan jumlah desa di Indonesia adalah 74.093 desa (Kemendes RI, 2015). Ini artinya bahwa wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sekitar 89% terdiri dari pemerintahan desa dan hanya sekitar 11% berupa pemerintahan yang bersifat perkotaan. Sebagian besar rakyat Indonesia bermukim di daerah pedesaan dan mengisi sektor pertanian, sehingga memposisikan desa berpotensi menjadi lumbung pangan nasional.

Desa Gunungtua merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Tugala Oyo, kabupaten Nias Utara, provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Beberapa permasalahan yang muncul berdasarkan hasil pengamatan sementara, peneliti melihat kondisi dalam pelayanan Pemerintahan Desa Gunungtua masih belum optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia. Salah satu indikator rendahnya pelayanan pemerintah Desa Gunungtua adalah pelayanan surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat yakni masih lambat dan cenderung berbelit-belit. Selain itu masih terdapat beberapa aparat Desa bisa kita lihat dari tingkat pendidikannya masih kurang, sehingga kurang memahami pekerjaan dan kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

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

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah suatu objek yang sifatnya menyeluruh sehingga peneliti dapat menentukan keseluruhan permasalahan yang terjadi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Optimalisasi pelayanan surat menyurat serta kemampuan aparatur desa dalam memanfaatkan teknologi komputer untuk melayani masyarakat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengangkat rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Untuk memberikan informasi atau berupa gambaran tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara dan juga menambah wawasan masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Desa terkait dengan Pemanfaatan Teknologi.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis diharapkan penelitian ini menjadi masukan bagi pemerintah Desa Gunungtua dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Optimalisasi

Secara umum, pengertian optimalisasi adalah suatu proses menemukan praktik terbaik yang dilakukan untuk mencapai hasil yang maksimal dan ideal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi, optimalisasi adalah suatu proses mengoptimalkan sesuatu menjadi paling baik.

Menurut Ka Yuniar (2017), Optimalisasi adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan suatu kegiatan menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Suatu langkah untuk meningkatkan kinerja pada suatu organisasi ataupun meningkatkan kualitas seseorang terkait dengan kepentingan umum, demi mencapai kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut (Nurrohman, 2017). Sedangkan, Menurut Winardi dalam Bayu (2017), Optimalisasi adalah faktor yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan.

sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut dapat kita ketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain



proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik dalam mencapai penerapan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan (Mohammad Nurul Huda, 2018).

Jadi, optimalisasi maknanya adalah suatu langkah atau upaya untuk memaksimalkan suatu kegiatan yang sudah ada. Dalam penelitian ini tentu yang menjadi optimalisasi adalah sebuah langkah atau upaya yang dipakai dalam memaksimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan dalam hal mengatur, membina, bimbingan, menyediakan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-unangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Publik menurut Kotler dalam (Mubarok & Suparman, 2019) pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak ke pihak lainnya, pada dasarnya kegiatan ini tidak berwujud dan juga tidak menghasilkan hak milik. Pernyataan tersebut memiliki makna bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara kolektif. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Dr.Drs.Ismail Nurdin, 2019) pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan ukuran yang diberlakukan ditempat produk atau jasa tersebut dibentuk dan diciptakan dan penyampaiannya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Sependapat dengan Moenir dalam (Andi M. Zulfikar, Mappamiring, 2021) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sebuah prosedur, sistem dan metode-metode tertentu yang bertujuan untuk memuaskan keperluan dan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan hak yang dimilikinya. Semua yang menyangkut masyarakat yang dilaksanakan pemerintah adalah kegiatan dalam pelayanan publik.

Pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan bepedoman melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

<sup>12</sup> Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

### 2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Jenis pelayanan ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh setiap unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

### 2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Kesamaan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif

- g. Persamaan perlakuan dan diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

### **2.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu penyelesaian
- d. Produk pelayanan
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; (dalam buku Agus Fanar 2009;56)

### **2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah suatu upaya untuk memaksimalkan segala keinginan konsumen, pelayanan dalam hal ini berupa pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Kualitas merupakan situasi yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas

Pelayanan publik merupakan suatu fokus atau tujuan untuk memaksimalkan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi keinginan publik yang dilayani (Arianto, 2018). Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018), Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

<sup>3</sup> Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan publik yang prima. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang akan dirasakan nyata oleh pelanggan.

<sup>5</sup> Zeithaml (dalam Arif 2016:135), mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, terdiri dari sarana prasarana berupa fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi.
- b. *Realiable*, terdiri atas kemampuan unik pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntunan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.”

### <sup>1</sup> 2.2.5 Fungsi Pelayanan Publik

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan

berkualitas, dengan pelayanan secara cepat, mudah, tepat waktu, dan baik. Kepastian hukum yang dimaksud untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi semua dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik.

#### **2.2.6 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima. Jika pelayanan baik kepada masyarakat maka mereka merasa puas atas diterimanya pelayanannya yang di berikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik. Pasal 3 undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi,
- c. Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.2.7 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Fitsimmons<sup>3</sup> (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:108) mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), artinya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* (Bukti fisik/sarana prasarana), artinya menyediakan sumber daya yang memadai meliputi peralatan, gedung serta fasilitas.
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap), artinya keinginan atau komitmen dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu.

- d. *Assurance* (Keyakinan), artinya kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat, meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya.
- e. *Emphaty* (Empati) artinya sifat kemauan dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2.3 Pemanfaatan Teknologi

Teknologi merupakan suatu alat yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dalam sehari-hari. Teknologi digunakan untuk membantu manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-hari maupun tugas dalam suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan secara optimal menggunakan komputer, perangkat lunak (*software*), jaringan (*internet, intranet*), dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi dalam menyusun laporan keuangan di pemerintahan desa. Setiap sektor, baik bisnis ataupun pemerintahan banyak yang telah memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu mengadministrasikan pengelolaan keuangan secara efisien dan efektif (Aziiz & Prastiti, 2019).

18  
Teknologi merupakan sarana dalam menyediakan barang-barang yang diperlukan untuk kelangsungan, dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan merubah sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Penemuan prasejarah tentang kemampuan mengendalikan api telah menaikkan ketersediaan sumber-sumber pangan, sedangkan penciptaan roda telah membantu manusia dalam perjalanan, dan mengendalikan lingkungan mereka. Perkembangan teknologi terbaru, termasuk diantaranya mesin cetak, telepon dan internet, telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. Tetapi, tidak semua teknologi digunakan untuk tujuan damai.

### 2.3.1 Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi saat ini membawa perubahan di setiap elemen kehidupan manusia. Perubahan yang sangat mendasar dapat dilihat dari 4 pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi yang canggih

pada suatu organisasi diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Rintho (2018:3), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berkaitan dengan pengelolaan data menjadi informasi, proses penyaluran data atau informasi tersebut menggunakan batas ruang dan waktu. Teknologi informasi yaitu kumpulan dari suatu unsur teknologi misalnya komputer memiliki perangkat seperti (*hardware* dan *software*), *database*, jaringan dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi (Yudianto dan Sugiarti, 2017).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan keadaan atau tindakan seseorang untuk menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Menurut Aulia (2018), pemanfaatan teknologi informasi mencakup pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan yang menjadi hal yang penting untuk memudahkan suatu pekerjaan dalam mengelola data menjadi sebuah informasi sebagai keperluan para pemegang kepentingan untuk mengambil tindakan atau keputusan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Ningrum (2018), menyatakan teknologi informasi dapat berkembang seiring dengan perkembangan peradaban manusia. Pemanfaatan teknologi informasi adalah proses pengolahan dan penyebaran data menggunakan komputer. Pemanfaatan teknologi informasi digunakan seseorang dalam melakukan kegiatan berupa komunikasi.

Teknologi informasi merupakan aset yang dimiliki di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Semakin canggih teknologi informasi akan semakin baik pula informasi yang diterima untuk mengambil sebuah keputusan. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi digunakan untuk membantu memproses data dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut melalui komputer (Marlina, 2017).

Teknologi informasi (*information technology*) dalam *Oxford English Dictionary* edisi ke-2 menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan *hardware* dan *software*. Sedangkan menurut Haag dan Keen, teknologi informasi merupakan suatu perangkat yang membantu anda bekerja dengan informasi dalam melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut



Martin, teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim/menyebarkan informasi. Hampir setiap perkantoran maupun instansi pemerintah telah menggunakan komputer. Penggunaannya mulai dari sekedar untuk mengolah data administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat (*public service*), pengolahan data dokumentasi data penduduk, perencanaan, statistika, pengambilan keputusan, dan lain-lain.

### 2.3.2 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi

Adapun indikator teknologi informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafisnto (2016:41) sebagai berikut:

- a. Hardware yaitu terdiri dari komponen input, proses, output dan jaringan;
- b. Software yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi;
- c. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data;
- d. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis;
- e. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi.

## 2.4 Desa

Desa menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang pemeritahan daerah mengartikan desa sebagai berikut: “Desa atau yang disebut nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 12).

Berdasarkan undang - undang pasal 1 ayat 1 nomor 6 Tahun 2014, desa adalah kesatuan hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan. Kesatuan masyarakat ini juga berwenang mengatur kepentingan warga setempat berdasarkan prakarsa, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang telah diakui pemerintah pusat.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Sementara pasal 1 angka 12 UU Pemda mengartikan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati Dalam Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. <sup>13</sup> Desa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa (kata benda) adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintah sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa) atau kelompok rumah diluar kota yang merupakan kesatuan. Satu desa atau perdesaan berasal dari bahasa Sanskerta secara denotatif desa berarti organisasi yang mandiri atau suatu kawasan permukiman yang mengatur dirinya sendiri, sedangkan secara konotatif mengandung arti sebagai wilayah jajahan, dalam arti keberadaan desa tidak terlepas dari organisasi yang lebih tinggi yakni negara, baik pada bentuk negara modern maupun kerajaan.

Tujuan pembentukan desa adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

#### <sup>4</sup> 2.4.1 Aparatur Desa

Aparatur Desa merupakan salah satu unsur pelaku desa yang memiliki peran penting dalam mengembangkan kemajuan desa. Aparatur desa merupakan bagian dari pemerintah di desa. Aparatur desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur desa dibawah naungan kepala Desa (Indrianasari, 2017). Aparatur desa sangat diperlukan kompetensinya dalam pengolahan data masyarakat desa. Dalam hal ini aparatur desa harus mempunyai kecerdasan pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya. Hal tersebut sebagai bentuk dan tanggung jawab aparatur desa untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan desa (Widiawaty, 2019).

Perangkat desa yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidangnya akan mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam pekerjaannya. Keterlambatan dalam pekerjaan dapat berakibat pada pemborosan bahan, waktu, dan biaya. Pengembangan perangkat desa merupakan langkah yang harus dilakukan dalam mengikuti perkembangan dari masyarakat, kemajuan teknologi, dan bertambahnya tugas serta wewenang yang harus diemban (Husna, 2016).

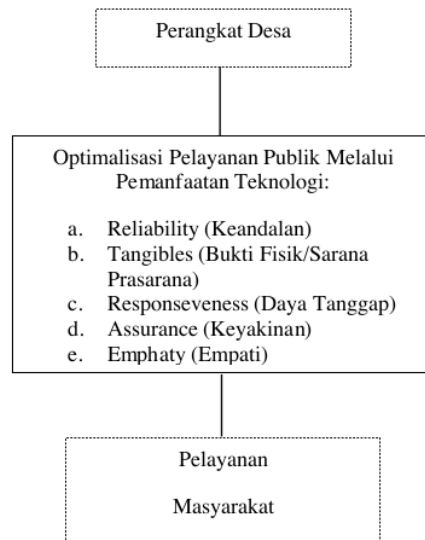
Dari beberapa teori tersebut peneliti menarik kesimpulan yaitu aparatur desa merupakan salah satu unsur utama dalam pengembangan dan kemajuan desa. Sehingga aparatur desa harus memiliki kecerdasan dari bidang pengetahuan maupun keterampilan. Pengetahuan atau kecerdasan yang dimiliki aparatur desa yang sesuai dengan bidangnya dapat menghasilkan kinerja yang diinginkan.

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Menurut Sugiono (2019:95), menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor

yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Pembuatan kerangka berpikir dalam penelitian ini bersumber dari, kurang optimalnya perangkat desa dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan pengimputan data serta dalam pembuatan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat.

Adapun skema kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



**Keterangan :**  = Diteliti  
 = Tidak Diteliti  
— = Berhubungan

**Gambar 2.1** kerangka berpikir

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan dalam melakukan penelitian baik dari jenis penelitian maupun teori yang digunakan. Adapun penelitian terdahulu dalam rancangan penelitian ini antarlain sebagai berikut:

No.	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anggoro Tri Waluyo Joko Susilo 2021	STRATEGI OPTIMALISASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI OLEH PEGAWAI DI P4TK SENI DAN BUDAYA YOGYAKARTA	Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen.	Hasil penelitian menunjukkan pegawai belum optimal dalam penggunaan aplikasi pengolah data, data yang belum diperbarui, program SIMPEG dan SIM PKB mengalami kemacetan, kesulitan mengelola SIM PKB, dan kurangnya koordinasi dari Dinas Pendidikan. Upaya untuk mengatasi kendala yaitu meningkatkan koordinasi, membantu pegawai yang mengalami kesulitan, menggunakan data lama, menghubungi pihak PUSTEKOM, mengadakan workshop SIM PKB dan meningkatkan koordinasi dengan Dinas Pendidikan. Strategi optimalisasi pemanfaatan TIK dilakukan dengan cara mengadakan diklat dan Workshop bagi pegawai serta melakukan pembaharuan perangkat teknologi informasi dan komunikasi.
2.	Abdur Rajab A Koli; Firman Firdaus Tahun 2019	Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) faktor pendukung yaitu tersedianya sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumberdaya manusia (sdm) yang berkompeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. Untuk (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server siak pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktip
3.	M. Ridwan Fathony <sup>1)*</sup> , Muradi <sup>2)*</sup> , Novie Indrawati Sagita Tahun 2021	PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KOTA BANDUNG	Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi belum seutuhnya di pergunakan dengan sebaik baiknya dengan beberapa faktor penghambat dari internal dan eksternal penyelenggara roda pemerintah (pemberi layanan) dengan penerima manfaat (masyarakat) dan dampak lambatnya pelayanan publik serta untuk memutus penyebaran covid-19.

**Tabel 2.2** Penelitian Terdahulu



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

##### 3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang <sup>9</sup>Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini mengarah pada metode penelitian secara deskriptif berupa kata-kata/tulisan. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Adapun karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019) antara lain:

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

##### 3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini tidak menggunakan penelitian kuantitatif karena dalam penelitian menggunakan teori yang adasebagai

bahan penjas dan berakhir dengan teori.Sedangkan dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yang didukung dengan pengumpulan data secara deskriptif dan melakukan analisa data sebelum mengambil kesimpulan.

### 3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:38), variabel penelitian adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang suatu hal yang akan diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya.”

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel tunggal. Variabel tunggal merupakan variabel yang hanya membahas satu variabel saja untuk menguraikan faktor-faktor atau unsur apa saja yang ada dalam penelitian. Menurut Abuzar Asra (2017:381), variabel tunggal disebut juga dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja.

Berdasarkan pengertian diatas, maka jumlah variabel dalam penelitian ini “Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Teknologi Di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara” menggunakan variabel tunggal. Indikator dan variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam **Tabel 3.1** berikut:

No.	Variabel	Indikator
1	Pelayanan publik	Menurut Fitzsimmons (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:108) mengemukakan lima indikator pelayanan publik yaitu: <i>a. Reliability</i> (Keandalan) <i>b. Tangibles</i> (Bukti fisik/sarana prasarana) <i>c. Responsiveness</i> (Daya tanggap) <i>d. Assurance</i> (Keyakinan) <i>e. Emphaty</i> (Empati)

**Tabel 3.1** Variabel Penelitian  
 Sumber : Olahan Peneliti



### 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah di Kantor Desa Gunungtua, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara. Alasan memilih Kantor Desa Gunungtua sebagai tempat penelitian didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan berikut:

- a. Peneliti merupakan salah satu warga Desa Gunungtua, sehingga peneliti lebih memahami keadaan pelayanan masyarakat di Kantor Desa Gunungtua.
- b. Letak Kantor Desa Gunungtua mudah dijangkau, sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data.

#### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian. Jadwal penelitian kurang lebih 7 bulan mulai dari bulan april sampai agustus dapat dilihat pada **Tabel 3.2** sebagai berikut:

Tahapan kegiatan	Jadwal																											
	Maret 2023				April 2023				Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul dan pembuatan outline	■	■	■	■																								
Pembuatan Rancangan Penelitian					■	■	■	■																				
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing									■	■	■	■	■	■	■	■												
Seminar Rancangan Penelitian													■	■	■	■												
Pengurusan Izin Penelitian																	■	■	■	■								
Pengumpulan Data																	■	■	■	■	■	■	■	■				
Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■	■	■	■	■
Ujian Meja Hijau																												

**Tabel 3.2**Jadwal Penelitian

### 3.4 Sumber Data

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

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

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini menggunakan data primer untuk mendapatkan data melalui kegiatan wawancara kepada responden. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang informan yaitu 1 orang Kepala Desa, 1 orang Sekretaris Desa dan 1 orang Aparat Desa.

No.	Nama	Jabatan
1	Arosokhi Hia	Kepala Desa
2	Fa'awosa Hia	Sekretaris Desa
3	Fanolo Hia	Kaur Perencanaan

**Tabel 3.3**Sumber Data  
Sumber : Olahan Peneliti

### 3.5 Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2020:156) instrumen penelitian yaitu suatu alat yang akan digunakan dalam mengukur fenomena alam ataupun sosial yang akan diteliti. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

### 3.6 <sup>2</sup> Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2019), teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian yaitu mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya (*triangulasi*).”

#### 3.6.1 <sup>2</sup> Metode Pengumpulan Data

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

##### a. Melalui Observasi

Menurut Sugiyono (2020), observasi yaitu teknik dalam pengumpulan data melalui pengamatan langsung ditempat yang akan diteliti. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati langsung keadaan tempat penelitian. Peneliti melakukan observasi langsung di Kantor Desa Gunungtua, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara.

##### b. Pengumpulan Data Dengan Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di ambil kesimpulan dan makna dalam suatu topik yang akan dibahas dalam wawancara. Esterberg dalam Sugiyono (2019), mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur dan wawancara semiterstruktur, dan tidak terstruktur.

- wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau penumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang telah diperoleh. Dengan demikian, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian

berupa daftar pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.

- wawancara semiterstruktur, jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara semiterstruktur ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, di mana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-idenya.
- wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti dapat juga menggunakan wawancara tidak terstruktur.

c. Pengumpulan Data Dengan Dokumentasi

Dokumen merupakan “catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif” (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan melakukan observasi atau mengamati langsung tempat yang akan diteliti, serta melakukan metode pengumpulan data melakukan wawancara terstruktur agar lebih mudah dalam mengumpulkan data, Peneliti melakukan wawancara kepada kepala desa, sekretaris desa, dan 1 orang aparat desa, karena dalam penelitian

kualitatif tidak ada patokan baku dalam melakukan wawancara dan jumlah responden serta menggunakan dokumentasi untuk mengambil dokumen berbentuk gambar melalui *handphone* atau *camera* dalam bentuk foto sebagai pelengkap.

### 3.7 Teknik Analisis Data

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

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

- a. Pengumpulan Data  
“dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi terlebih dahulu, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*triangulasi*). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi”.
- b. Reduksi Data  
Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti dilapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang penting .
- c. Penyajian Data  
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan

data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut.

d. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Setelah itu kesimpulan yang dikemukakan di awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Desa Gunungtua

Desa Gunungtua terletak di Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara Sumatera Utara. Desa Gunungtua mulanya hanya sebuah kampung, namun seiring berjalannya waktu berkembanglah penduduknya dan memiliki mata pencaharian sebagai petani dan peternak.

Sebelum adanya pemerintahan, desa Gunungtua merupakan sebuah kampung yang tidak menggunakan sistem kepemimpinan, melainkan mengandalkan “TUHE NORI” atau penatua-penatua yang ada di dalam kampung tersebut untuk melakukan musyawarah dalam memutuskan suatu permasalahan atau keputusan yang akan di sepakati bersama. Namun seiringnya berjalannya waktu dengan munculnya agama dan pemerintahan. Pada saat itulah ada sistem kepemimpinan di desa Gunungtua disebut “Kepala Desa” pada tahun 1952.

Adapun pejabat Kepala Desa Gunungtua mulai dari berdirinya hingga sekarang sebagai berikut:

- a. Tahun 1952-1984 **FATORO HIA** sebagai Kepala Desa dan **A.ASA HIA** sebagai Sekretaris Desa.
- b. Tahun 1984-2002 **FAIGI'ARO HIA** sebagai Kepala Desa dan **SAMUELI HIA** sebagai Sekretaris Desa.
- c. Tahun 2002-2010 **SAMUELI HIA** sebagai Kepala Desa dan **FA'AWOSA HIA** sebagai Sekretaris Desa.
- d. Tahun 2010 s/d sekarang **AROSOKHI HIA** sebagai Kepala Desa dan **FA'AWOSA HIA** sebagai Sekretaris Desa.

Saat ini desa Gunungtua dipimpin oleh Kepala Desa Arosokhi Hia, memiliki penduduk desa berjumlah 2203 jiwa terdiri dari 341 KK, laki-laki terdiri dari 960

jiwa sedangkan perempuan berjumlah 1243 jiwa. Desa Gunungtua terdiri dari 3 Dusun yang didalamnya memiliki 9 RT.

#### 4.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di kantor Desa Gunungtua dusun 1 RT 1 Desa Gunungtua.



**Gambar 4.1** Lokasi Penelitian Bagian Depan

#### 4.1.3 Demografi Desa Gunungtua

##### a. Batas Wilayah

letak geografi desa Gunungtua, terletak diantara:

Sebelah Utara	: Desa Hilisebua Siwalubanua Kec. Alasa
Sebelah Selatan	: Desa Sitolu Ewali Kec. Moro'o
Sebelah Barat	: Desa Siwawo Kec. Tugala Oyo
Sebelah Timur	: Desa Te'olo Kec. Tugala Oyo

##### b. Luas Wilayah Desa

Pemukiman	: 10 ha
Perkebunan	: 4000 ha
Ladang	: 5 ha
Hutan	: 10 ha
Rawa-Rawa	: 10 ha
Perkantoran	: 0,5 ha
Sekolah	: 1,5 ha



Jalan : 10 ha

Lapangan Sepak Bola : 1 ha



**Gambar 4.2** Peta Desa Gunungtua

#### **4.1.4 Visi, Misi Desa Gunungtua**

##### **1. Visi**

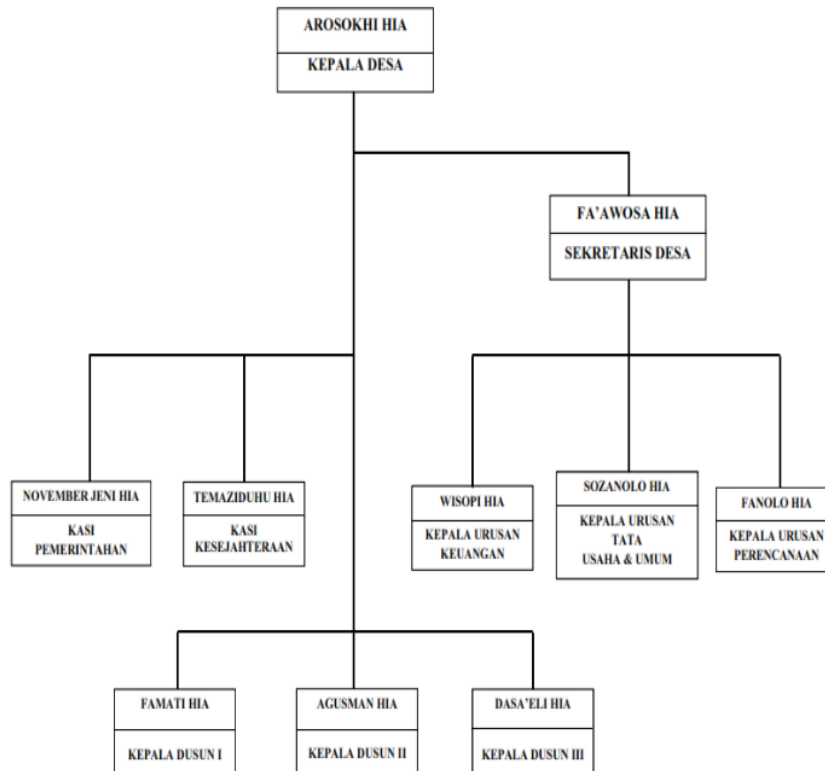
Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Desa Gunungtua Yang Di Dukung Pelayanan Pemerintahan Yang Baik Kepada Masyarakat Terhadap Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dan Sumber Daya Alam.

##### **2. Misi**

- Meningkatkan kualitas iman kepada Tuhan Yang Maha Esa
- Meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pemanfaatan lahan tidur persawahan dan kebun karet
- Mendorong kualitas pendidikan bagi masyarakat melalui program-program mutu yang berkualitas dalam persaingan yang kompetitif dan akuntabel
- Meningkatkan kinerja pemerintahan desa dalam program-program pembangunan yang merata bersih dan adil.

#### 4.1.5 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Gunungtua

##### STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA PEMERINTAHAN DESA



Tabel 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa

#### 4.1.6 Tugas Dan Fungsi Perangkat Desa

Tugas dan fungsi perangkat desa menurut peraturan menteri dalam negeri nomor 84 tahun 2016.

##### a. Tugas pokok dan fungsi Kepala Desa

1. Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin pemerintahan Desa
2. Kepala Desa bertugas untuk menyelenggarakan pemerintah Desa, dalam pelaksanaan pembangunan desa pembinaan kepada masyarakat desa dan pemberdayaan untuk masyarakat desa.
3. Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pemerintahan di Desa, seperti tata praja pemerintah, menetapkan peraturan Desa, pembinaan masalah tanah, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melindungi masyarakat, administrasi kependudukan dan penataan wilayah;
  - b. Melaksanakan pembangunan antarlain membangun sarana prasarana di desa, serta membangun pendidikan dan kesehatan;
  - c. Pembinaan kepada masyarakat, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban untuk masyarakat, partisipasi terhadap masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan;
  - d. Pemberdayaan terhadap masyarakat, seperti mengadakan sosialisasi dan motivasi kepada masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
  - e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.
- b. Tugas pokok dan fungsi Sekretaris Desa
1. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa.
  2. Sekretaris Desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
  3. Sekretaris desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
    - a. Melaksanakan tugas ketatausahaan meliputi tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi;
    - b. Melaksanakan urusan umum meliputi penataan administrasi perangkat desa, menyediakan prasarana perangkat desa dan kantor, menyiapkan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas serta pelayanan umum;
    - c. mengelola urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan Lembaga Pemerintahan Desa lainnya;

- d. perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan;
  - e. Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas sekretaris desa atau sesuai dengan keputusan kepala desa;
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa dan pemerintahan yang lebih tinggi.
- c. Tugas pokok dan fungsi kepala urusan tata usaha dan umum
- 1. Kepala Urusan Umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat
  - 2. Kepala Urusan Umum bertugas membantu sekretaris desa dalam pelayanan administrasi dalam mendukung pelayanan tugas pemerintahan serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
  - 3. Kepala Urusan Umum memiliki fungsi sebagai berikut:
    - a. Melaksanakan tugas ketatausahaan seperti tata naskah dinas;
    - b. Melaksanakan pelayanan administrasi surat menyurat;
    - c. Melaksanakan arsip dan ekspedisi surat di pemerintahan desa;
    - d. Melakukan penataan administrasi perangkat desa;
    - e. Menyediakan prasarana perangkat desa dan kantor;
    - f. Menyiapkan acara rapat-rapat;
    - g. Pengadministrasian aset desa;
    - h. Pengadministrasian inventarisasi desa;
    - i. Pengadministrasian perjalanan dinas;
    - j. Melaksanakan pelayanan umum.
- d. Tugas dan fungsi kepala urusan keuangan
- 1. Kepala urusan keuangan menjabat sebagai unsur staf sekretariat.
  - 2. Kepala keuangan bertugas untuk membantu sekretaris desa dalam mengurus pelayanan administrasi dalam pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
  - 3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
  - 4. Kepala urusan keuangan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Mengurus administrasi keuangan;
  - b. Pengurusan administrasi sumber pendapatan dan pengeluaran;
  - c. memverifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- e. Tugas Pokok dan fungsi Kepala Urusan Perencanaan
- 1. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
  - 2. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu sekretaris desa dalam pelayanan administrasi dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
  - 3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
  - 4. Kepala urusan umum mempunyai fungsi sebagai berikut:
    - a. Mengkoordinasikan perencanaan desa;
    - b. Menyusun RAPBDes;
    - c. Merancang data-data pembangunan desa;
    - d. Melaksanakan monitoring serta evaluasi program pemerintahan desa;
    - e. Menyusun perencanaan pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) serta rencana pemerintah desa (RKPDesa);
    - f. Menyusun laporan kegiatan di desa;
    - g. Melaksanakan tugas lain yang dipepeintahkan oleh atasan.
- f. Tugas pokok dan fungsi kepala seksi pemerintahan
- 1. Kepala Seksi Pemerintahan menjabat sebagai .
  - 2. Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.
  - 3. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi:
    - a. Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan desa;
    - b. Menyusun rancangan regulasi desa;
    - c. Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan;

- d. Melaksanakan pembinaan ketentraman serta ketertiban kepada masyarakat desa;
  - e. Melaksanakan upaya perlindungan kepada masyarakat desa;
  - f. Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan di desa;
  - g. Melaksanakan penataan dan pengolaan wilayah di desa;
  - h. Melaksanakan pendataan dan pengolahan profil desa;
  - i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- g. Tugas pokok dan fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan
- 1. Kepala Seksi Kesejahteraan menjabat sebagai pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
  - 2. Kepala Seksi Kesejahteraan bertugas untuk membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas operasional di bidang kesejahteraan.
  - 3. Kepala Seksi Kesejahteraan Berfungsi sebagai:
    - a. Melaksanakan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial dan budaya;
    - b. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi di bidang ekonomi;
    - c. Melaksanakan sosialisasi serta motivasi dalam bidang politik;
    - d. Melaksanakan sosialisasi dan motivasi masyarakat dalam bidang lingkungan hidup;
    - e. Melaksanakan tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dalam bidang pemberdayaan keluarga;
    - f. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda olahraga, dan karang taruna;
    - g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- h. Tugas pokok dan fungsi kepala Dusun
- 1. Kepala dusun menjabat sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.
  - 2. Kepala dusun memiliki fungsi sebagai berikut:
    - a. Membina ketentraman serta ketertiban, pelaksanaan untuk perlindungan kepada masyarakat, mobilitas di bidang kependudukan, dan penataan serta pengolaan wilayah;

- b. Mengawasi dalam melaksanakan pembangunan wilayahnya;
- c. Melaksanakan pembinaan terhadap masyarakat untuk meningkatkan kemampuan serta kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya;
- d. Melakukan upaya pemberdayaan masyarakat untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

#### 4.2 Karakteristik Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang responden yaitu 1 orang Kepala Desa, 1 orang Sekretaris Desa dan 1 orang Aparat Desa.

No.	Nama	Jabatan
1	Arosokhi Hia	Kepala Desa
2	Fa'awosa Hia	Sekretaris Desa
3	Fanolo Hia	Kaur Perencanaan

**Tabel 4.2** Karakteristik Sumber Data

#### 4.3 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan bagian yang memaparkan hasil dari penelitian yang disesuaikan berdasarkan indikator yaitu *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Berwujud fisik), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Emphaty* (Empati). Dalam penelitian ini peneliti membahas mengenai Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara, sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Berikut ini peneliti akan menyajikan data-data hasil penelitian berdasarkan indikator sebagai berikut:

##### 4.3.1 *Reliability* (Keandalan)

a. Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua

Pemberian pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Saat ini pelayanan kepada masyarakat di desa Gunungtua oleh aparat desa sudah dilaksanakan. Seiring perkembangan zaman, aparat desa Gunungtua menerapkan teknologi dalam melayani masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bpk. Arosokhi Hia sebagai Kepala Desa Gunungtua sebagai berikut:

“ya, seiring dengan perkembangan zaman dan juga perkembangan teknologi maka saat ini kondisi pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi sudah kita terapkan di desa kita. Dengan melayani kebutuhan masyarakat seperti, dalam mengeluarkan surat keterangan pembuatan KK, surat keterangan pindah domisili, serta surat-surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kepala Desa. Saat ini di desa kita sudah diterapkan penggunaan aplikasi dalam menginput data-data masyarakat sehingga sudah lebih cepat dalam pemrosesannya. Meskipun kadang kala dalam pembuatan surat dan juga penginputan data secara *online* kadangkala mengalami gangguan”.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan di desa Gunungtua sudah dilaksanakan meskipun dalam penerapannya masih terdapat hambatan. Dalam mendukung pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua, saat ini sudah menggunakan aplikasi-aplikasi yang berguna untuk kebutuhan masyarakat dalam mengelola data-data yang akan dikirimkan ke pusat pemerintah. Hal ini disampaikan oleh Bpk. Fa'awosa Hia sebagai Sekretaris Desa Gunungtua sebagai berikut:

“seiring perkembangan zaman saat ini, kondisi pelayanan kepada masyarakat di desa Gunungtua berdasarkan teknologi yang sudah ada saat ini, yakni penggunaan komputer sudah kita laksanakan, salah satunya dengan mengelola aplikasi yaitu aplikasi Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) dalam menginput data-data desa diantaranya data keluarga, potensi SDA dan SDM kita di desa ini. Pelayanan kepada masyarakat tetap terlaksana sesuai harapan masyarakat pada umumnya. Namun terkadang pelayanan mungkin terlambat jaringan yang kadang kala tidak stabil sehingga mengganggu proses pelayanan dalam menginput data-data masyarakat yang perlu dikirimkan ke pusat pemerintahan serta terkadang keterlambatan dalam menunggu surat yang ditandatangani oleh kepala desa yang mungkin memakan waktu yang lama jika suatu waktu kepala desa tidak berada di kantor desa, sehingga



dengan adanya gangguan seperti ini maka pelayanan kita kepada masyarakat desa kurang optimal dalam pemrosesannya”.

Selain pernyataan diatas, berdasarkan hasil wawancara saya yang disampaikan oleh Bpk. Fanolo Hia sebagai Kepala Urusan Perencanaan menjelaskan bahwa:

“pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada sejauh ini sudah dilaksanakan dan diupayakan agar pelayanan baik kepada masyarakat, pelayanan yang kita laksanakan berupa pelayanan administrasi yang dibutuhkan warga desa, misalnya surat keterangan dari kepala desa serta pendataan masyarakat desa dalam mendapatkan bantuan sosial dengan menggunakan aplikasi SIKS-NG. Namun hal ini masih belum optimal dikarenakan faktor-faktor yang membuat prosesnya lamban misalnya jaringan kurang stabil, kadangkala pemakaian aplikasi *error* dan juga waktu dalam pemakaian Aplikasi ini terbatas serta SDM kita masih kurang dalam hal pemanfaatan teknologi sehingga proses pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lamban”.

Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa responden diatas menyatakan bahwa bentuk pelayanan ini sudah diterapkan oleh perangkat desa Gunungtua sesuai dengan kebutuhan masyarakat dibuktikan dengan pemakaian teknologi dengan menggunakan aplikasi Prodeskel dan juga penggunaan aplikasi SIKS-NG sebagai penunjang kerja perangkat desa dalam menginput data-data masyarakat untuk dan data-data penerima bantuan sosial yang akan dikirimkan di pusat pemerintahan sehingga dengan adanya kondisi seperti ini maka pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi akan optimal.

#### **4.3.2 Tangibles (Bukti fisik/sarana prasarana)**

- a. Teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di Desa Gunungtua

Penyediaan pelayanan sumber daya yang memadai kepada masyarakat didukung dengan adanya bukti fisik/sarana prasarana dalam mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga prosesnya akan lebih

cepat. Standar sarana prasarana pada pelayanan masyarakat paling tidak memiliki peralatan teknologi seperti komputer, laptop, printer, mesin *photocopy* dan jaringan internet yang mendukung.

Berikut ini hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti kepada Kepala Desa Gunungtua yaitu Bpk. Arosokhi Hia mengenai teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di Desa Gunungtua.

“sejauh ini teknologi yang kita gunakan di desa Gunungtua dalam memenuhi pelayanan kepada masyarakat yaitu menggunakan laptop, printer dan juga sudah tersedianya tower untuk jaringan internet sehingga pelayanan kita kepada masyarakat saat ini lebih cepat prosesnya meskipun kadangkala terdapat kendala-kendala yang mungkin akan mengganggu proses teroptimisasinya pelayanan yang kita diberikan kepada masyarakat”.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat di desa Gunungtua telah menyediakan sarana prasarana sebagai bukti fisik dalam pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua.

Hal lain dijelaskan oleh Bpk. Fa'awosa Hia Sekretaris Desa Gunungtua, terkait dengan teknologi yang digunakan dalam memenuhi pelayanan masyarakat menyatakan bahwa:

“seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, teknologi yang kita gunakan saat ini yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada antara lain penggunaan komputer dengan menggunakan aplikasi Profil Desa dalam menginput data-data masyarakat desa, dengan adanya pemakaian aplikasi ini, sejauh ini pelayanan kita kepada masyarakat lebih optimal daripada tahun-tahun sebelumnya, meskipun kadangkala masih terdapat kelemahan-kelemahan yang menjadi kendala dalam menjalankannya ”.

Demikian pula yang disampaikan oleh Bpk. Fanolo Hia Kaur Perencanaan bahwa teknologi yang digunakan dalam memenuhi pelayanan masyarakat menyatakan bahwa:

“teknologi yang kita gunakan dalam memenuhi pelayanan kepada masyarakat desa antara lain dengan menggunakan komputer, laptop dan juga jaringan internet untuk mendukung dalam pelayanan kita kepada masyarakat sehingga dengan adanya teknologi ini akan mendukung proses pelayanan kita kepada masyarakat”.



**Gambar 4.3** Dokumentasi wawancara Kaur Perencanaan  
14 Juli 2023

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden diatas mengatakan bahwa teknologi yang digunakan sudah ada yakni penggunaan komputer, printer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan dan juga sudah tersedianya jaringan internet yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat dengan adanya teknologi seperti ini akan mendukung proses teroptimisasinya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berikut ini hasil wawancara peneliti kepada Kepala Desa Gunungtua yaitu Bpk. Arosokhi Hia mengenai jaringan internet yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat

“jaringan internet yang digunakan dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat memang saat ini sudah memadai, namun dalam pemakaian kuota internet sangat terbatas karena dikantor desa masih belum ada fasilitas *WI-FI* sehingga hal ini akan mengganggu proses teroptimisasinya pelayanan kepada masyarakat kita”.

Begitu juga dengan pendapat dari Bpk. Fa’awosa Hia Sekretaris Desa terkait dengan jaringan internet yang digunakan, mengatakan bahwa:

“saat ini jaringan internet yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah mendukung, karena sudah ada tower khusus jaringan, namun kadang-kadang terkendala jika lampu padam maka jaringan akan terganggu, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penggunaan aplikasi yang terhubung dengan jaringan antara lain penggunaan aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG tidak optimal dalam menggunakannya”.



**Gambar 4.4** Dokumentasi wawancara sekretaris desa  
14 Juli 2023

Hal lain juga dijelaskan oleh Bpk. Fanolo Hia Kaur Perencanaan terkait dengan jaringan internet yang digunakan, mengatakan bahwa:

“saat ini jaringan internet sudah bagus yakni 4G, namun terkendala dalam kuota internet sehingga pemakaiannya terbatas, dalam hal ini mungkin pengiriman data-data yang penting dengan menggunakan aplikasi-aplikasi yang terhubung dengan internet akan mengalami gangguan dalam proses pengiriman ke pusat pemerintahan”.

Dari hasil wawancara kepada responden di atas, dapat disimpulkan bahwa Jaringan internet yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakatdesa Gunungtua sudah memadainamun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala sehingga tidak optimal dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.3.3 Responsiveness (Daya tanggap)**

- a. Cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada

Keinginan atau komitmen dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat sangat dibutuhkan. Sehingga dibutuhkan cara pelayanan yang baik untuk memenuhi keinginan masyarakat. Perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhannya. Sesuai dengan hasil wawancara saya kepada Bpk. Arosokhi Hia sebagai Kepala Desa Gunungtua sebagai berikut:

“kita melayani masyarakat dengan mengemban tugas masing-masing aparat desa serta memanfaatkan teknologi komputer dalam melayani kebutuhan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat dan juga mengoperasikan aplikasi Prodeskel dalam menginput data-data yang akan dikirimkan ke pusat pemerintahan daerah”.



**Gambar 4.5**Dokumentasi wawancara kepala desa  
18 Juli 2023

Hal lain dijelaskan oleh Bpk. Fa'awosa Hia Sekretaris Desa terkait dengan cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi, menyatakan bahwa:

“pelayanan kepada masyarakat kami lakukan dengan menerapkan teknologi yang sudah ada. Kami juga telah melakukan pembagian tugas masing-masing aparat desa untuk melayani masyarakat baik dalam penginputan data maupun pengurusan surat-surat lainnya yang mereka butuhkan misalnya surat tanah serta surat keterangan yang ditandatangani oleh kepala Desa”.

Hal lain juga dijelaskan oleh Bpk. Fanolo Hia Kaur Perencanaan terkait dengan cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi, menyatakan bahwa:

“kami sebagai perangkat desa melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa kami melayani dalam pembuatan surat keterangan kepala desa serta pendataan masyarakat dalam mendapatkan bantuan sosial dengan menggunakan Aplikasi SIKS-NG”.

Dari hasil wawancara kepada responden di atas, dapat disimpulkan bahwa cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada desa Gunungtua sudah dilakukan berdasarkan tugas masing-masing dari aparat desa serta menggunakan aplikasi Prodeskel dan aplikasi SIKS-NG untuk menginput data-data masyarakat.

#### **4.3.4 Assurance (Keyakinan)**

- a. Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat

Sesuai dengan hasil wawancara saya kepada Bpk. Arosokhi Hia sebagai Kepala Desa Gunungtua mengatakan bahwa:

“Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat sebagian dari aparat desa sudah mampu dalam menggunakannya yakni bisa mengelola aplikasi profil desa, serta *Microsoft Word* dalam pembuatan surat yang dibutuhkan serta penggunaan aplikasi *Microsoft Excel* dalam menginput dana desa”

Hal lain dijelaskan oleh Bpk. Fa’awosa Hia Sekretaris Desa terkait dengan Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat, menyatakan bahwa:

“perangkat desa sebagiansudah mampu dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat, diantaranya dapat mengoperasikan *Microsoft Word* dalam membuat surat-surat keterangan yang diperlukan masyarakat desa serta dapat menjalankan Aplikasi yang diperlukan dalam menginput data-data masyarakat”.

Hal lain juga dijelaskan oleh Bpk. Fanolo Hia Kaur Perencanaan terkait Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat, menyatakan bahwa:

“untuk saat ini sebagian kami aparat desa sudah bisa dalam menggunakan Ms.Word dan Exel dalam mengolah data masyarakat serta dalam pembuatan surat-surat yang mereka butuhkan. Selain itu, saat ini perangkat desa sudah menggunakan aplikasi-aplikasi dalam menginput data masyarakat seperti yang telah saya sampaikan sebelumnya yaitu SIKS-NG”.

Dari hasil wawancara kepada responden di atas, dapat disimpulkan bahwa Kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat yang ada desa Gunungtua sebagian sudah mampu dalam menggunakan teknologi komputer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat dan sebagian sudah mampu dalam penggunaan aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG dalam menginput data-data keseluruhan masyarakat dan juga data-data yang menerima bantuan sosial.

#### **4.3.5 Emphaty (Empati)**

a. Melayani kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi

Sifat kemauan dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan mengetahui kebutuhan masyarakat dengan pelayanan menggunakan teknologi sangat penting. Berdasarkan hasil wawancara saya kepada Bpk. Arosokhi Hia sebagai Kepala Desa Gunungtua mengatakan bahwa:

“kami sebagai aparat desa sudah ditugaskan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi ini sangat bermanfaat bagi mereka karena memudahkan data-data yang telah kita input terkait kebutuhan masyarakat ataupun keluhan-keluhan mereka seperti perbaikan data-data yang ingin dirubah akan cepat sampai dipemerintah daerah ataupun di pemerintah pusat”.

Hal senada juga dijelaskan oleh Bpk. Fa'awosa Hia Sekretaris Desa terkait dengan Dampaknya kepada masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi, menyatakan bahwa:

“dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi ini akan memudahkan kami memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan data-data masyarakat misalnya masyarakat yang mempunyai masalah seperti perbaikan KK akan lebih mudah karena menggunakan teknologi”.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bpk. Fanolo Hia Kaur Perencanaan terkait dengan kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi, menyatakan bahwa:

“kebutuhan masyarakat desa kita layani dengan dengan semaksimal mungkin dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk memenuhi keinginan mereka seperti pengurusan KK, pembuatan surat keterangan atau surat-surat yang diurus dipemerintahan desa akan kita layani dengan memanfaatkan teknologi yang ada, sehingga kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka”.

Dari hasil wawancara kepada responden di atas, dapat disimpulkan bahwa melayani kebutuhan masyarakat dengan menggunakan teknologi di desa Gunungtua akan mempermudah dalam memenuhi keinginan

masyarakat, seperti perbaikan-perbaikan di data mereka dan juga untuk mengurus surat-surat yang diurus di tingkat pemerintahan desa.

#### **4.4 Analisis Data**

Analisis data merupakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles And Huberman.

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*triangulasi*) kemudian mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting selanjutnya dilakukan penyajian data, pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi setelah menyajikan data kemudian mengambil kesimpulan.

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

##### **3.4.1 Reliability (Keandalan)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menyatakan bahwa kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua saat ini sudah di terapkan yakni menggunakan teknologi yang ada.dengan melayani kebutuhan administrasi masyarakat seperti, dalam mengeluarkan surat keterangan pembuatan KK, surat keterangan pindah domisili, serta surat-surat keterangan yang dikeluarkan oleh kepala desa (Arosokhi Hia). Pelayanan kepada masyarakat tetap terlaksana sesuai harapan masyarakat pada umumnya, saat ini di desa sudah di terapkan penggunaan teknologi komputer dengan menggunakan aplikasi dalam menginput data-data masyarakat sehingga lebih cepat dalam pemrosesannya, salah satunya dengan menggunakan aplikasi yaitu aplikasi Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) dalam menginput data-data desa diantaranya data keluarga, potensi SDA dan SDM



(Fa'awosa Hia). Pendataan masyarakat desa dalam mendapatkan bantuan sosial dengan menggunakan aplikasi SIKS-NG (Fanolo Hia).

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



**Gambar 4.6**Tampilan Aplikasi Prodeskel

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

Hasil wawancara dari responden menyatakan bahwa teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di desa Gunungtua yakni sudah menggunakan komputer, laptop, printer dan tersedianya tower untuk jaringan internet dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Saat ini jaringan internet yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah mendukung yakni sudah 4G.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi yang digunakan sudah ada yakni penggunaan komputer, printer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan dan juga sudah tersedianya jaringan internet. Jaringan internet sudah memadai namun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala sehingga tidak maksimal dalam menjalankannya. Dengan adanya kendala-kendala seperti ini, maka hal ini akan berpengaruh dalam

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

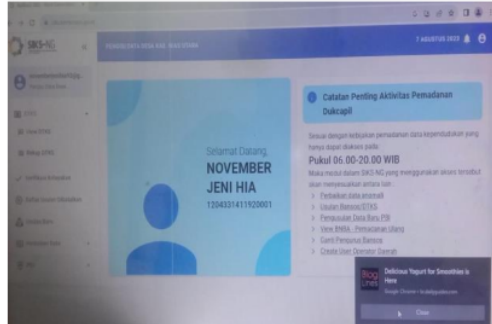
### **3.4.3 Responsiveness (Daya tanggap)**

Dari hasil wawancara kepada responden menyatakan bahwa cara perangkat desa melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada yakni melayani masyarakat dengan mengemban tugas masing-masing aparat desa serta memanfaatkan teknologi komputer dalam melayani kebutuhan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat dan juga mengoperasikan aplikasi Prodeskel dalam menginput data-data yang akan dikirimkan ke pusat pemerintahan daerah (Arosokhi Hia) serta pendataan masyarakat dalam mendapatkan bantuan sosial dengan penggunaan Aplikasi SIKS-NG (Fanolo Hia).

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

### **3.4.4 Assurance (Keyakinan)**

Berdasarkan hasil wawancara dari responden mengenai kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat yaitu kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan masyarakat sebagian dari aparat desa sudah mampu dalam mengelola aplikasi profil desa, serta Ms.Word dalam pembuatan surat yang dibutuhkan serta penggunaan aplikasi excel dalam menginput dana desa (Arosokhi Hia) Selain itu, saat ini perangkat desa sudah menggunakan aplikasi-aplikasi dalam menginput data masyarakat yang menerima bantuan sosial dengan menggunakan aplikasi SIKS-NG (Fanolo Hia).



**Gambar 4.7**Tampilan Aplikasi SIKS-NG

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

### **3.4.5 Emphaty (Empati)**

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden mengenai melayani kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi saat ini yaitu dengan adanya teknologi akan lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sangat bermanfaat bagi mereka dan mempermudah dalam memperbaiki data-data yang bermasalah seperti perubahan di KK ataupun surat-surat yang diurus di tingkat pemerintah desa akan cepat terealisasikan kepada masyarakat dan cepat sampai dipemerintah daerah ataupun di pemerintah pusat.

Dari hasil wawancara kepada responden di atas, dapat disimpulkan bahwa melayani kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan menggunakan teknologi di desa Gunungtua akan memudahkan data-data terkait kebutuhan masyarakat seperti perubahan di KK ataupun keluhan-keluhan mereka seperti

surat-surat yang diurus ditingkat pemerintah desa akan cepat dengan memanfaatkan teknologi dengan adanya hal seperti ini, akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga hal seperti ini berkaitan dengan Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yakni untuk mengetahui Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara sebagai berikut:

##### 4.5.1 Reliability (Keandalan)

Optimalisasi kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi bagi masyarakat desa sangat penting. Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya bahwa Optimalisasi maknanya adalah suatu langkah atau upaya untuk memaksimalkan suatu kegiatan yang sudah ada.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian teori di atas peneliti bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk membantu masyarakat agar masyarakat lebih mudah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya. Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa responden yang didapati hasil bahwa perangkat desa sejauh ini sudah mengupayakan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat pada umumnya, diantaranya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan untuk pembuatan KK. Selain hal tersebut bentuk lain dari pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi ini yaitu dengan

pemanfaatan komputer dengan menggunakan aplikasi Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) serta aplikasi SIKS-NG dalam penginputan data masyarakat serta pembuatan surat-surat keterangan yang dikeluarkan oleh kepala desa. Diharapkan dalam hal ini akan mempengaruhi Mengoptimisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi di Desa Gunungtua Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara.

Aplikasi Profil Desa (Prodeskel) merupakan program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk membantu mempermudah penyusunan profil desa dan kelurahan menggunakan aplikasi berbasis website dimana data bisa diinput secara online. Program ini dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan. Sedangkan SIKS-NG adalah singkatan dari Aplikasi Sosial-Next Generation merupakan aplikasi nasional untuk penerima segala jenis bantuan pemerintah.

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

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

Penyediaan sarana prasarana di kantor desa Gunungtua merupakan hal yang paling penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Teknologi merupakan suatu alat yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dalam sehari-hari. Teknologi digunakan untuk membantu manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-hari maupun tugas dalam suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan secara optimal menggunakan komputer, perangkat lunak (*software*), jaringan (*internet*,

*intranet*), dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi dalam menyusun laporan keuangan di pemerintahan desa.

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

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

#### **4.5.3 Responsiveness (Daya tanggap)**

Aparatur desa sangat diperlukan kompetensinya dalam pengolahan data masyarakat desa. Dalam hal ini aparatur desa harus mempunyai kecerdasan pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya. Hal tersebut sebagai bentuk dan tanggung jawab aparatur desa untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan desa. Cara perangkat desa melayani masyarakat merupakan hal yang paling penting sehingga perangkat desa mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Selain dari beberapa pernyataan dari responden, peneliti juga merasa perlu pengembangan dalam perekrutan SDM khususnya di kantor Desa Gunungtua dalam hal ini SDM yang dimaksud oleh peneliti yakni agar lebih mengutamakan yang lebih mampu dalam pemanfaatan teknologi dan juga SDM yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi di atas tamatan SMA sederajat, sehingga dengan adanya pengembangan dalam memilih SDM. Maka proses pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi ini akan optimal.

#### **4.5.4 Assurance (Keyakinan)**

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

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

#### **4.5.5 Emphaty (Empati)**

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

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

kemampuan SDM. Sehingga dengan melayani kebutuhan masyarakat maka pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan optimal.

Faktor lain selain dari penelitian diatas dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian terdahulu yaitu:

1. Abdur Rajab A Koli; Firman Firdaus Tahun 2019 “Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu”. Hasil dari penelitiannya menggunakan jenis penelitian kualitatif menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) faktor pendukung yaitu tersedianya sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumber daya manusia (sdm) yang berkompeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server siak pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktip.
2. Anggoro Tri Waluyo Joko Susilo 2021 “Strategi Optimalisasi Pemanfaatan teknologi Informasi Dan Komunikasi Oleh Pegawai Di P4tk Seni Dan Budaya Yogyakarta”. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai belum optimal dalam penggunaan aplikasi pengolah data, data yang belum diperbarui, program SIMPEG dan SIM PKB mengalami kemacetan, kesulitan mengelola SIM PKB, dan kurangnya koordinasi dari Dinas Pendidikan. Upaya untuk mengatasi kendala yaitu meningkatkan koordinasi, membantu pegawai yang mengalami kesulitan, menggunakan data lama, menghubungi pihak PUSTEKOM, mengadakan workshop SIM PKB dan meningkatkan koordinasi dengan Dinas Pendidikan. Strategi optimalisasi pemanfaatan TIK dilakukan dengan cara mengadakan diklat dan Workshop bagi pegawai serta melakukan pembaharuan perangkat teknologi informasi dan komunikasi.



Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Abdur Rajab A Koli; Firman Firdaus Tahun 2019 ditemukan kesamaan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan sama yakni menggunakan penelitian kualitatif. Serta memiliki sarana prasarana sebagai pendukung dalam setiap proses kegiatan, adapun hal lain yang terkendala dilihat dari berbagai faktor yakni keterbatasan kuota internet, lampu PLN padam, sehingga jaringan internet akan terganggu sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi kurang optimal. Sedangkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Anggoro Tri Waluyo Joko Susilo 2021. Ditemukan kesamaan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan sama yakni menggunakan penelitian kualitatif, kemudian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai belum optimal dalam penggunaan aplikasi pengolah data, data yang belum diperbarui, program SIMPEG dan SIM PKB mengalami kemacetan, kesulitan mengelola SIM PKB, dan kurangnya koordinasi dari Dinas Pendidikan. Penelitian ini memiliki kesamaan dari penelitian yang saya dapatkan dilapangan yang menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi di desa Gunungtua masih belum optimal dikarenakan faktor-faktor yang menjadi penghambat proses pelayanan kepada masyarakat desa Gunungtua.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

**5.1.1** Kondisi pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi di Desa Gunungtua telah dilaksanakan dengan baik, dan juga sudah menggunakan aplikasi dalam penginputan data masyarakat yaitu aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG. Pelayanan masyarakat tetap terlaksana sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan masyarakat berdasarkan teknologi yang sudah ada dan diupayakan agar pelayanan ini baik untuk masyarakat. Namun dalam pemanfaatannya masih belum optimal dikarenakan faktor-faktor yang membuat prosesnya lamban salah satunya dalam menunggu surat yang ditandatangani oleh kepala desa yang mungkin memakan waktu yang lama jika suatu waktu kepala desa tidak berada di kantor desa sehingga prosesnya akan lamban serta keterbatasan waktu dalam penggunaan Aplikasi SIKS-NG.

**5.1.2** Teknologi yang ada dalam memenuhi pelayanan masyarakat di Desa Gunungtua yakni sudah menggunakan komputer dengan menggunakan aplikasi-aplikasi dalam menginput data masyarakat serta tersedianya printer dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan dan juga sudah tersedianya jaringan internet dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

**5.1.3** Cara perangkat desa dalam melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang ada dan melaksanakan tugas sesuai tupoksi masing-masing perangkat desa. Kemampuan aparat desa dalam menggunakan teknologi komputer untuk melayani kebutuhan

masyarakat dengan mengoperasikan aplikasi Prodeskel dan SIKS-NG, serta Microsoft Word dan Microsoft exel dalam menginput data masyarakat desa. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan optimal.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang peneliti kemukakandalam skripsi ini yaitu:

**5.2.1** Pelayanan di Desa Gunungtua dengan pemanfaatan teknologi yang ada dapat dilakukan secara optimal dengan mengembangkan sistem pelayanan kepada masyarakat agar lebih efisien dengan menerapkan sistem tanda tangan dalam bentuk *barcode* sehingga dengan adanya penerapan seperti ini masyarakat tidak perlu menunggu waktu lama dalam memperoleh surat yang ditandatangani oleh Kepala Desa Serta mengembangkan fitur tambahan waktu *login* dalam penggunaan aplikasi SIKS-NG agar penggunaannya tidak ada batasan waktu kemudian menambah fitur lain dalam penggunaan aplikasi berupa *sistem multi user* agar dalam penggunaan aplikasi dapat memungkinkan beberapa pengguna sehingga tidak hanya operatornya saja yang mendata menggunakan aplikasi melainkan RT dan Kadus dapat mengakses aplikasi dalam mendata masyarakat sehingga data yang dihasilkan akan lebih *valid*, kemudian menambah fitur lain seperti *upload* foto dokumentasi agar dapat membuktikan bahwa penerima bantuan sosial tepat pada sasaran sehingga hal ini akan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam memanfaatkan teknologi di Desa Gunungtua.

**5.2.2** Untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi maka perlu menyediakan fasilitas teknologi lain berupa mesin genset dan mesin fotocopy dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat serta penggunaan kuota internet akan lebih mudah jika menyediakan jaringan *WI-FI* sehingga pemakaian kuota internet tidak terbatas.

**5.2.3** Mengembangkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengutamakan SDM yang lebih mampu dalam pemanfaatan teknologi dan juga SDM yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi di atas tamatan SMA sederajat, sehingga dengan adanya pengembangan dalam memilih SDM, maka proses pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi ini akan optimal kemudian mengembangkan kemampuan perangkat desa yang sudah ada dalam menggunakan teknologi seperti komputer melalui pelatihan-pelatihan agar lebih mampu dalam menggunakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik dan Potensi Desa Sereang Utilization of Information Technology in Optimizing Public Services and the Potential of Sereang Village. *Doi 10.17605/Osf.Io/Jmsx8*, 1–34.  
<https://osf.io/preprints/pv4bf/>
- Arfia Kurnia Putri, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Pengawasan Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*, 1–23.  
<http://eprints.umpo.ac.id/6584/>
- Asra, Abuzar, dkk. 2017. Analisis Multivariabel Suatu pengantar. Bogor. In Media.
- <sup>11</sup> fathony, m. r., muradi, & sagita, n. i. (2021). pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kota bandung. *jurnal agregasi: aksi reformasi government dalam demokrasi*, 9(2), 118–130.  
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hersya Pratama, R., Hakim, A., & Shobaruddin Jurusan Administrasi Publik, M. (2015). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik* , 3(12), 2128–2134.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hal. 800
- Kepmenpan No. 63 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 200–205.  
[www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id) 205
- K, Z. (2016). *Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Buta Aksara Di Kabupaten Mamuju*. 4, 1–23.
- Mubarok & Suparman, (2019) Mohammad Nurul Huda, (2018)
- (Sinollah & Masruro, 2019) Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus

pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ).  
*Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

(Sugiono, 2021) Sugiono. (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik.

T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

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

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

<sup>10</sup> Utami, N. (2020). *Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Survei pada Unit Akuntansi Keuangan pada Bank BUMN di Kota Bandung)*. 12–14.  
<http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3692>

# OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI DI DESA GUNUNGTUA KECAMATAN TUGALA OYO KABUPATEN NIAS UTARA

## ORIGINALITY REPORT

31%

SIMILARITY INDEX

33%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[repository.uin-suska.ac.id](https://repository.uin-suska.ac.id)

Internet Source

4%

2

[123dok.com](https://123dok.com)

Internet Source

4%

3

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

Internet Source

4%

4

[eprints.umpo.ac.id](https://eprints.umpo.ac.id)

Internet Source

2%

5

[repository.ub.ac.id](https://repository.ub.ac.id)

Internet Source

2%

6

[repository.uir.ac.id](https://repository.uir.ac.id)

Internet Source

2%

7

[journal.student.uny.ac.id](https://journal.student.uny.ac.id)

Internet Source

2%

8

[publikasi.unitri.ac.id](https://publikasi.unitri.ac.id)

Internet Source

1%

[journal.uta45jakarta.ac.id](https://journal.uta45jakarta.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
11	stia-saidperintah.e-journal.id Internet Source	1 %
12	www.dictio.id Internet Source	1 %
13	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
14	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1 %
15	databoks-series.katadata.co.id Internet Source	1 %
16	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
18	ahmadrayhanfahmi.blogspot.com Internet Source	1 %
19	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1 %



20

Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran  
Jakarta

Student Paper

1 %

21

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI DI DESA GUNUNGTUA KECAMATAN TUGALA OYO KABUPATEN NIAS UTARA

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---