KESIAPAN PERANGKAT DESA DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI GUNA MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK

**Aria Mulyapradana1, Ary Dwi Anjarini2, Aria Elshifa3, Budi Nugraha4, dan Mafturraham5**

*ITS NU Pekalongan*

*Email :* *ariamulyapradana@gmail.com*

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin berkembang pesat menuntut SDM untuk mampu menguasai dan mahir dalam penggunaan teknologi. Keberadaan teknologi di lingkungan pemerintahan desa dapat membantu perangkat desa untuk dapat memberikan pelayanan publik ke masyarakat desa dan mendukung dalam pengambilan keputusan sehingga SDM yang terlibat perlu menguasai teknologi dan informasi. Kegiatan riset ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesiapan perangkat desa dalam pemanfaatan teknologi dan informasi guna mendukung pelayanan publik.Metode di riset ini kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta studi pustaka dengan lokasi riset di Desa Proto Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan. Hasil temuan riset ini bahwa sarana dan prasarana sudah menunjang untuk penggunaan teknologi dan pengembangan SDM berupa pemberian pelatihan kepada perangkat desa yang belum mahir penggunaan teknologi. Kesiapan yang dimiliki oleh Perangkat Desa Proto dalam pemanfaatan teknologi sudah baik sehingga masyarakat dapat terlayani kebutuhannya dengan baik dan masyarakat desa Proto menumbuhkan rasa kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat bertambah besar terhadap kinerja organisasi Pemerintah Desa Proto.

**Kata Kunci:** Perangkat Desa, Pelayanan Publik, Pemanfaatan Teknologi

***ABSTRACT***

*Advances in technology and information that are growing rapidly require human resources to be able to master and be proficient in the use of technology. The existence of technology in the village government environment can help village officials to be able to provide public services to rural communities and support decision making so that the human resources involved need to master technology and information. This research activity aims to identify the readiness of village officials in the use of technology and information to support public services. The method in this research is descriptive qualitative, data collected through interviews, observations and documentation as well as literature studies with a research location in Proto Village, Kedungwuni District, Pekalongan Regency. The findings of this research are that facilities and infrastructure have supported the use of technology and human resource development in the form of providing training to village officials who are not yet proficient in the use of technology. Thepreparations owned by the Proto Village Apparatus in the use oftechnology are good so that the community can be well served by their needs and the proto village community fosters a sense of trust and the level of community satisfaction increases with the organizational performance of the Proto Village Government.*

***Keywords:*** *Village Apparatus, Public Service, Technology Utilization*

**PENDAHULUAN**

Pesatnya teknologi di era saat ini menjadi tantangan besar bagi SDM dalam penguasaan teknologi. Teknologi dapat membantu aktivitas kerja dan menunjang tercapainya tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan atau instansi bahkan tidak terlepas dari kehidupan manusia. Mulai dari anak-anak hingga orangtua, pedagang hingga karyawan atau pegawai tidak dapat dipungkiri kita sudah bergantung pada teknologi, kemajuan teknologi tersebut mendorong SDM untuk meningkatkan kemampuannya di bidang teknologi.

Keberadaan teknologi di lingkungan pemerintah desa dapat membantu aktivitasnya dalam pelayanan publik seperti pembangunan desa, pengelolaan kegiatan pemerintahan desa, pembinaan kepada masyarakat desa bahkan dapat menunjang perbaikan kesejahteraan masyarakat desa. Secara tidak langsung, keberhasilan desa dalam pembangunan desa dan peningkatan kesejahateraan masyarakat desa dapat tercapai jika elemen SDM di pemerintahan desa dan masyarakat desa menguasai teknologi sehingga dapat terwujudnya pemerintahan yang baik *(good governance).*

Pelayanan Publik menurut Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003 yakni segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan [1] [2].

Untuk mencapai *good governance,* pemerintah desa perlu memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mempertahankan agar terciptanya kepuasan dari masyarakat. Mengetahui peningkatan kualitas pelayanan maka pemerintah desa melakukan riset atau menganalisa terhadap kepuasan masyarakat desa. Kualitas pelayanan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan terbaik atau melebihi dari standar kepada masyarakat. Ada lima indikator pelayanan yakni: *reliability, tangibles, responsiveness, assurance,* dan *empaty* [3]*.*

Pemerintah desa menurut UU nomor 6 tahun 2014 tentang desa, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintaah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepala Desa dan Perangkat Desa adalah unsur penyelenggara Pemerintah Desa [4].

Agar terwujudnya pemerintahan yang baik, Kepala Desa dan Perangkat Desa perlu menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat dan penggunaan teknologi untuk aktivitas kerja di pemerintahan desa dalam mengelola pembangunan desa dan menyusun rangkaian kegiatan pemerintahan desa serta evaluasi hasil pembangunan desa. Teknologi menjadi bagian penting dan memiliki pengaruh yang besar di lingkungan pemerintahan desa serta berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat desa sehingga terciptanya efektivitas kerja.

Terciptanya efisien dan efektif menghasilkan kinerja organisasi yang baik, hal ini didukung adanya kolaborasi teknologi informasi dengan manusia sebagai pengelolanya dan implementasi dari kolaborasi tersebut memperoleh hasil yang maksimal [5].

TIK merupakan bagian dari ilmu pengetahuan yang berkaitan erat dengan kegiatan pengambilan keputusan, mengakuisisi, mengolah, menyimpan penyebaran dan menyajikan informasi. TIK dapat dimanfaatkan bagi penggunanya jika memenuhi kriteria sebagai berikut mampu menyediakan informasi, dapat digunakan secara mudah, handal, adanya inovasi terbaru dan membutuhkan waktu yang cepat dalam merespon [5]. Dua aspek dalam teknologi informasi dan komunikasi diantararnya adalah teknologi informasi, meliputi proses, berperan sebagi alat bantu, duplikasi dan mengolah informasi. Teknologi komuniasi, meliputi kegiatan memproses dan pengiriman data ke perangkat lain menggunakan alat bantu [6].

Pemindahaan informasi menggunakan media merupakan bagian dari pemanfaatan TIK serta berdampak pada kinerja instansi (pemerintahaan desa). Pemanfaatan teknologi harus didukung oleh keahlian SDM atau penyelenggara pemerintahan desa dalam mengoperasionalkan teknologi tersebut.

Teddy Jurnali mengatakan, pemanfaatan teknologi dapat digunakan dalam kehidupan manusia untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Pemanfaatan teknologi dipengaruhi oleh enam faktor diantaranya adalah faktor sosial, *affect,* kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi [7]. Thomspon memperkuat pernyataan tersebut, pengguna menaruh harapan ketika mereka memanfaatkan teknologi dalam kehidupannya sepeti terselesaikannya tugas-tugas dan dapat diukur berdasarakan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut memiliki pengaruh besar dalam menentukan keberhasilan dari tekonologi tesebut. Ada dua faktor yang mempengaruhinya yakni persepsi manfaat teknologi dan kemudahaan penggunaan teknologi [8].

Perangkat desa atau penyelenggara desa merupakan bagian dari birokrasi negara yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjalakan tugas kenegeraan di tingkat desa. Adapun tugas dan tanggung jawabnya diantaranya melaksanakan kegiatan birokrasi di tingkat desa, menjalankan program kerja terkait pembangunan desa, dan pemberian pelayanan administrasi ke masyarakat desa. Pelayanan administrasi desa yang dimaksud adalah perangkat desa melakukan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan, pelayanan administratif, pelayanan kebersihan dan pelayanan pemberian fasilitas pemakaman [9].

Penyelenggara pemerintahan desa menjalankan aktivitas kerjanya memanfaatkan teknologi mendapatkan benefit yang dirasakan seperti efisiensi dalam kegiatan kerja, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meningkat, dapat membantu tercapainya suatu kebijakan, membantu kontribusi terhadap kebijakan ekonomi, adanya pengingkatan kontribusi terhadap reformasi dan tangkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah [5]. Senada yang diutarkan oleh Bonefasius Boa dan Anitha Nurak di risetnya mengatakan penggunaan teknologi untuk kegiatan operasional, berkomunikasi dan membangun jejaring antar desa, membuat website/ blog tujuannya untuk penyampaian informasi ke masyarakat luas dan melaksanakan pelayanan publik, mengenalkan potensi desa bahkan melakukan sosialisasi terhadap pembangunan desa [6].

Pembangunan desa saat ini sudah berkembang dengan pesat tidak hanya berfokus pada bidang pertanian melainkan sudah menuju pengembangan teknologi. Salah satunya yang berkembang dengan pesat yakni teknologi dengan menggunakan media aplikasi dan internet yang dapat mereka dapat mengakses dimanapun dan kapan pun. Sehingga proses penginputan data dan kegiatan pengawasan dapat dilakukan dimana saja.

Pertumbuhan pengguna internet semakin meningkat di Indonesia diiringi dengan pertumbuhan teknologi informasi yang berlangsung dengan cepat. Internet menjadi media baru yang memiliki karakteristik berbasis teknologi, fleksibel, interaktif, dapat berfungsi secara privat dan publik, dan memiliki keterhubungan satu dengan lainnya [6].

Kesiapan penyelenggara pemerintahan desa atau perangkat desa di era saat ini harus memiliki pengetahuan dan mampu mengoperasionalkan kegiatan kerjanya menggunakan teknologi karena banyak membantu kinerja organisasi tersebut dan menjadi *good governance* dalam pelayanan publik.

Permasalahan yang dihadapi perangkat desa bersumber pada internal dan eksternal. Permasalahan internal seperti ketatalaksanaan, SDM, pemanfaatan teknologi admnistrasi yang belum maksimal, dan manajemen birokrasi itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal, dinamika masyarakat dan permasalahan lainnya yang dihadapi oleh masyarakat desa [9].

Kegiatan administrasi menjadi permasalahan yang sering dijumpai seperti adanya perbedaan data dikarenakan pemutahiran data dan penciptaan arsip yang sangat banyak sehingga mengalami hambatan dalam penyimpanan arsip. Di lain sisi, permasalahan yang timbul terkait dengan teknologi yakni infrastuktur yang belum lengkap dan ketersedianya SDM berpengaruh pada pemanfaatan teknologi di tingkat desa. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan baik jika unsur penyelenggara pemerintahan desa memanfaatkan teknologi di aktivitas kerjanya berdampak pada kinerja organisasi yang efektif dan efisien.

Mengacu fenomena tersebut, maka riset ini dirumuskan sebagai berikut “bagaimana kesiapan perangkat desa dalam pemanfaatan teknologi guna mendukung pelayanan publik?”. Tujuan riset ini adalah untuk mengetahui kesipaan perangkat desa dalam pemanfaatan teknologi guna mendukung pelayanan publik.

**METODE**

Riset ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Objek riset ini yakni Pemerintah Desa Proto dan subjek riset yakni Perangkat Desa Proto, Kecamatan Kedungwuni-Kabupaten Pekalongan sebanyak 8 orang perangkat desa. Guna memperoleh data riset dilakukan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

**HASIL**

1. Kesiapan Perangkat Desa dalam Pemanfaatan Teknologi

Di era saat ini perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri lagi sudah sangat cepat bertransformasi dan pesat sehingga kita sebagai pengguna teknologi harus mampu mengikuti perkembangannya jika tidak maka kita mengalami ketertinggalan bahkan aktivitas kerja menjadi terhambat. Terselesainya pekerjaan dengan cepat merupakan benefit yang dirasakan bagi pengguna teknologi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dapat diterapkan dalam berbagai aktivitas dan siapa pun dapat menggunakannya.

Perangkat desa merupakan salah satu pengguna teknologi, pemanfaatan teknologi sangat mendukung dalam aktivitas kerja sebagai penyelenggara desa. Memberikan pelayanan administrasi desa kepada masyarakat desa menjadi salah satu tugas kenegaraan dari perangkat desa. Pemanfaatan teknologi untuk kegiatan pelayanan administrasi desa sangat mendukung terciptanya rasa puas dari masyarakat dan tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh perangkat desa ke masyarakat desa meningkat, sebaliknya kegiatan pelayanan administrasi desa tidak didukung dengan pemanfaatan teknologi akan terjadi ketidakpuasan dari masyarakat sebagai contoh pengurusan pembuatan KTP yang tidak menggunakan teknologi atau manual, masyarakat desa membutuhkan waktu yang lama agar memperoleh KTP dan sebaliknya jika pemerintah desa sudah menggunakan teknologi tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk menerbitkan KTP baru. Di dukung kelengkapan sarana dan prasarana berbasis IT kegiatan administrasi desa dapat terlaksana dengan baik.

Pemerintah Desa Proto menjalankan kegiatan administrasi desa sudah berjalan dengan baik dan terlayani secara maksimal, masyarakat desa yang membutuhkan surat-surat dari desa tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk memperoleh surat yang dibutuhkan. Terlayaninya kegiatan administrasi desa dikarenakan Pemerintah Desa Proto sudah memanfaatkan teknologi dan seluruh perangkat desa sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi untuk aktivitas kerjanya terutama terkait dengan administrasi desa serta didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintah Desa Proto seperti tiga buah laptop, dua buah komputer dan jaringan internet yang stabil. Kondisi gedung balai desa Proto yang terawat, bersih dan lokasi strategis serta dapat terjangkau oleh masyarakat desa menbuat masyarakat desa Proto nyaman ketika mengunjungi balai desa untuk keperluan administrasi desa. Pemerintah Desa Proto sudah memenuhi syarat yang ditentukan dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005, pada ayat (2) poin “c” dan Kepmenpan No. 63 tahun 2003 [10] [1] dalam memberikan layanan.

Berkembangnya teknologi secara pesat harus didukung dengan ketersediaanya SDM yang berkompeten untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Kesiapan SDM dalam menggunakan teknologi menjadi faktor utama dalam menjalankan seluruh aktivitas kerja yang terhubung dengan teknologi, menjadi hambatan di organisasi jika SDM yang dimilikinya tidak mampu bahkan tidak siap menggunakan teknologi maka target pencapaian organisasi tidak dapat tercapai sehingga kinerja organisasi dikategorikan buruk. Hasil pengamatan yang dilakukan menunjukan bahwa di Pemerintah Desa Proto memiliki delapan orang perangkat desa dengan latar belakang pendidikan tiga orang perangkat desa memiliki tingkat pendidikan yakni sarjana dan selebihnya memiliki tingkat pendidikan SMA. Delapan orang perangkat desa sudah terbiasa memanfaatkan teknologi untuk kegiatan kenegaraan di tingkat desa, dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan permasalahan yang dihadapi oleh perangkat desa yakni adanya aplikasi atau sistem baru dalam program pembanguan desa, sebagai contoh aplikasi atau sistem pengelolaan aset desa. Aplikasi atau sistem tersebut mengenai pendataan aset desa yang terintegrasi dengan pemerintah pusat, adanya aplikasi atau sistem tersebut perangkat desa membutuhkan waktu untuk penyesuaian dalam mengoperasionalkan aplikasi tersebut. Agar tidak mengalami hambatan dalam proses pendataan aset desa dan penyampaian informasi aset desa ke pemerintah pusat maka lurah dan sekretaris desa menjadwalkan kegiatan sosialisasi dan *workshop* aplikasi baru tersebut kepada perangkat desa sehingga perangkat desa dapat mengetahui cara penginputan data, jika perangkat desa mengalami hambatan dalam penginputan sekretaris desa sudah menyiapkan pendampingan kepada mereka.

Bersumber pada hasil observasi dan wawacara, kesiapan perangkat desa dalam pemanfaatan teknologi sudah baik karena mereka menyadari bahwa pemanfaatan teknologi di era digital tumbuh dengan pesat dan benefit yang didapatkan sangat banyak tidak hanya untuk diri sendiri melainkan untuk Pemerintahan Desa Proto dan Masyarakat Desa Proto. Pemanfaatan teknologi dapat membantu pekerjaan kenegaraan di tingkat desa agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan seperti kemajuan pembanguan desa dan kesejahteraan masyarakat desa. SDM atau perangkat desa mengalami hambatan dalam melakukan pengoperasionalkan teknologi maka lurah selaku pimpinan di Pemerintah Desa Proto memberikan program pelatihan atau sosialisasi bahkan jika diperlukan pendampingan penggunaan teknologi kepada perangkat desa agar hambatan dalam bekerja dapat teratasi dengan baik. Perangkat Desa Proto menunjukkan kemauan yang nampak untuk menerapkan dan pemanfaatan teknologi dalam pekerjaanya, pernyataan ini sejalan dengan riset dari Alusyanti Primawati bahwa variabel optimis merupakan salah satu indeks kesiapan teknologi berdampak signifikan terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang merupakan variabel penerimaan teknologi dan variabel inovasi yang merupakan salah satu indeks kesiapan teknologi berdampak signifikan terhadap kemudahaan penggunaan [11].

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dan memiliki dampak yang besar bagi organisasi yakni tingkat kepuasan, tingkat kepuasan yang tinggi diberikan oleh masyarakat jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dikategorikan baik dan sebaliknya tingkat kepuasan rendah apabila organisasi memberikan pelayanan dibawah standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima dirasakan sesuai dengan harapannya. Apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan mempresepsikan buruk dan tidak memuaskan harapannya.

Untuk memperoleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka Pemerintah Desa Proto perlu memiliki acuan pengukuran kualitas pelayanan yakni *tangibles* (tampilan) dimana sarana dan prasarana menjadi faktor utama dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Proto memiliki fasilitas gedung yang baik, rapih, bersih dan masih terawat mendukung kenyamanan dalam bekerja para perangkat desa maupun masyarakat yang datang ke balai desa. Teknologi yang berkembang pesat menjadi tantangan tersendiri Pemerintah Desa di era digital maka diperlukannya kesiapan pendukung dari teknologi tersebut seperti perangkat lunak, keras dan jaringan internet. Rencana pengadaan barang untuk kebutuhan teknologi sudah diterapkan oleh Pemerintah Desa, saat ini sudah memiliki tiga buah laptop, dua buah komputer dan terpasangnya jaringan internet yang stabil. Sarana dan prasarana tersebut mendukung kegiatan perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat desa Proto. *Reliability* (kehandalan) kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dari pelayanan. Di era digital dan teknologi yang berkembang pesat, perangkat desa dituntut untuk handal dalam memanfaatkan teknologi. Penggunaan teknologi diaktivitas kerja dapat membantu efektivitas dan efisiensi akan tetapi hasil observasi yang dilakukan ditemukan bahwa ada beberapa perangkat desa mengalami hambatan dalam penggunaan teknologi khususnya penggunaan aplikasi baru terkait pemerintahan desa. Melihat kondisi tersebut lurah melakukan program pelatihan terkait penggunakan teknologi. Disamping itu pula, Lurah Desa Proto sudah melakukan pembagian tugas sesuai dengan kompetensi dari perangkat desanya. *Responsiveness* (daya tanggap) melihat fenomena pesatnya teknologi dan guna menciptakan pelayanan publik yang baik maka perangkat desa Proto harus siap dalam kemutahiran teknologi serta menerapkannya ke dalam kegiatan di Pemerintah Desa Proto. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki perangkat desa dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, semua informasi terkait dengan pembangunan desa dan kesejahteraan desa tersampaikan dengan lengkap ditambah lagi masyarakat dapat mengakses secara mandiri beberapa sistem atau aplikasi terkait tentang pemerintahan desa dan program-program desa. DigitalDesa.id atau DIGIDES salah satu aplikasi yang digunakan pemerintah desa untuk tata kelola desa, fitur di dalam aplikasi tersebut terkait sistem informasi pembangunan desa, administrasi, pelayanan publik, anggaran dan berbagai layanan lainnya dalam bidang tata kelola pemerintahan desa. Aplikasi ini bertujuan untuk menghilangkan kesenjangan teknologi di desa dan fitur layanan yang disajikan ini sudah sesuai dengan UU Desa dan Permendagri. Sebagai contoh perangkat desa memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat pembuatan KTP, masyarakat bisa melakukan pengajuan untuk pembuatan KTP melalui sistem yang ada di pemerintahan desa, jika masyrakat desa mengalami hambatan maka perangkat desa dapat memberikan pendampingan terkait hamabatan yang dihadapi oleh masyarakat. *Empathy* (empaty) melihat kondisi ada beberapa perangkat desa yang mengalami hambatan dan belum siap dalam penggunaan teknologi maka Lurah dan Sekeretaris Desa memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi yakni memberikan program pelatihan untuk perangkat desa yang belum mahir menggunakan teknologi dan memberikan arahan terkaitan benefit yang diperoleh jika menggunakan teknologi di kegiatan kerja.

**SIMPULAN**

Kesiapan Perangkat Desa Proto dalam pemanfaatan teknologi di era digital ini dikategorikan sudah baik, hal ini didukung oleh beberapa aspek seperti sarana dan prasarana, SDM, persepsi perangkat desa terkait dengan manfaat penggunaan dan kemudahaannya menggunakan teknologi. Kendala yang dihadapi oleh perangkat desa yakni penyesuaian diri pada sistem atau aplikasi baru terkait kegiatan kerja di Pemerintahan Desa dan jika ada perangkat desa yang belum mahir dalam penggunaan teknologi maka pimpinan Pemerintah Desa Proto memberikan program pelatihan untuk perangkat desanya. Adanya kesiapan yang dimiliki oleh Perangkat Desa Proto dalam pemanfaatan teknologi berdampak pada pemberian pelayanan yang baik kepada masayrakat desa Proto sehingga masyarakat desa Proto menumbuhkan rasa kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat bertambah besar terhadap kinerja organisasi Pemerintah Desa Proto.

**DAFTAR PUSTAKA**

[1] M. P. A. Negara, “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2003.

[2] D. M. Oktasari, “Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara,” *eJournal Ilmu Pemerintah*, vol. 3, no. 2, pp. 1339–1353, 2015.

[3] A. Mulyapradana, A. D. Anjarini, and H. Harnoto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, 2020, doi: 10.36778/jesya.v3i1.115.

[4] S. Husna and S. Abdullah, “Kesiapan Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Desa Secara Akuntabilitas Sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ( Studi pada Beberapa Desa di Kabupaten Pidie ),” *J. Ilm. Mhs. Ekon. dan Akunt.*, vol. 1, no. 1, 2016.

[5] Mukhsin, “Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi,” *TEKNOKOM*, vol. 3, no. 1, pp. 7–15, 2020.

[6] B. Bao and A. Nurak, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi Pemerintah dalam Pembangunan di Kampung Yoka, Distrik Heram, Kota Jayapura,” *Abdimas Din.*, vol. 3, no. 1, 2021.

[7] D. Rahmawati, “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi,” *J. Ekon. Pendidik.*, vol. 5, no. 1, 2008.

[8] H. Al Rasyid, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek,” *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, 2017.

[9] Y. Mayowan, “Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan),” *Profit J. Adm. Bisnis*, vol. 10, no. 1, 2016, [Online]. Available: https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/554.

[10] D. M. S. N. B. Perundang-Undangan, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa,” 2005.

[11] A. Primawati, “Kajian Kesiapan dan Penerimaan Teknologi Aplikasi Google Documents untuk Penyelesaian Tugas Kelompok Siswa: Studi Kasus Pada SMA Mardi Waluya Cibinong,” *Semin. Nas. Cendekiawan*, vol. 1, no. 1, 2015, [Online]. Available: https://media.neliti.com/media/publications/171811-ID-kajian-kesiapan-dan-penerimaan-teknologi.pdf.