

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI  
KANTOR DESA PANTAI KECEMATAN KUANTAN MUDIK  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Disusun dan di ajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat  
mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara*



**OLEH :**

**WAWA MARISA  
NPM.190411047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
TAHUN 2023**

**TANDA PERSETUJUAN**

JUDUL : PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK  
DI KANTOR DESA PANTAI KECEMATAN  
KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI  
NAMA : WAWA MARISA  
NPM : 190411047  
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

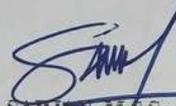
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



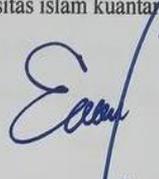
EMILIA EMHARIS, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1002059002

PEMBIMBING II



SARJAN, M.S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1008128002

Mengetahui,  
Ketua program studi administrasi negara  
Universitas islam kuantan singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1002059002

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wawa Marisa

NPM : 190411047

Fakultas : Ilmu Sosial

Program Studi : Administrasi Negara

Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”**, adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Taluk Kuantan, 15 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



WAWA MARISA

NPM. 190411047

## **MOTTO HIDUP**

“memiliki cukup keberanian untuk memulai dan cukup hati untuk menyelesaikan.

”-Jessica NS Yourko

“keyakinan diri dan kerja keras akan selalu membuat anda sukses.”-Viral Kohli

“Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilm akan bermanfaat pada  
waktunya”

## **KATA PERSEMBAHAN**

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nyamenjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal menapai kesuksesan.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk ayahanda dan ibunda tercinta. Terimah Kasih yang tiada henti memberiku semangat, do'a, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya kuat, menjalani hidup dan Terimah Kasih kepada saudara laki-laki dan perempuan tersayang yang juga memberiku semangat sampai saat ini.

Ibu dan bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami menjadi lebih baik, Terimah Kasih banyak jasa kalia sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terimah kasih juga kepada teman dan sahabat tanpa dukungan dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terimah kasih sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan. Kalian semua bukan hanya menjadi teman kalian adalah saudara bagiku.

## **ABSTRAK**

### **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI DESA PANTAI KECEMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN**

**OLEH :**

**WAWA MARISA**

**NPM. 190411047**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif informan penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Umum dan Perencanaan Desa, Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa, 2 Orang Staf Kantor Desa. Pengambilan sumber data primer berasal dari wawancara dan sumber daya sekunder berasal dari arsip dan dokumen-dokumen. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi. Berdasarkan hasil penelitian lapangan dapat diketahui. Pemanfaatan teknologi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi publik sudah cukup baik. Karena teknologi yang digunakan oleh perangkat desa sudah memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini atau teknologi terbaru. Hasil ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan di lapangan yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi Cukup baik.

**Kata Kunci : Administrasi Publik, Informasi, Kualitatif, Pelayanan, Teknologi**

## **ABSTRACT**

### **USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN PANTAI VILLAGE, KUANTAN MUDIK, KUANTAN SINGINGI DISTRICT, YEAR**

**BY :**

**WAWA MARISA  
NPM. 190411047**

*This research was conducted at the Pantai Village Office, Kuantan Mudik District, Kuantan Singingi District. The purpose of this study is to find out more about how to use information technology in public administration services in Pantai Village, Kuantan Mudik District, Kuantan Singingi Regency. The type of research used in this study was qualitative research. The informants involved 6 people, namely the Village Head, Village Secretary, Head of General Affairs and Village Planning, Head of Welfare and Village Services, 2 Village Office Staff. Primary data sources are taken from interviews and secondary sources are from archives and documents. The focus of research in this thesis is regarding the use of information technology in public administration services at the Pantai Village Office, Kuantan Mudik District, Kuantan Singingi District. Based on the results of research in the field can be known. Utilization of technology The use of technology in public administration services is quite good. Because the technology used by village officials has taken advantage of current technological developments or the latest technology. These results can be seen from the results of interviews with informants in the field which show that the use of information technology in public administration services at the Pantai Village Office, Kuantan Singingi District, is quite good.*

**Keywords: Public Administration, Information, Qualitative, Services, Technology**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ALLAH SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karuniannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul **“Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di kantor Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”** kemudian tak lupa penulis kirimkan sholawat teiring salam kepada nabi besar muhammad SAW yang telah memberi kita petunjuk dari alam kejahilan menuju alam terang benderang yang seperti kita rasakan sekarang ini, yang disinari dengan iman dan islam. Usulam penelitian ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelas serjana strata (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Dalam penyelesaian penyusunan usulan penelitian ini, penulis berusaha semaksimal mungkin untuk kesempurnaan usulan penelitian ini, namun karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, sehingga masih terdapat kejanggalan dan kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ranadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku ketua program studi Administrasi Negara selaku pembimbing I, yang telah banyak

membantu dan meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

4. Bapak Sarjan, M. S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan proposal ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
6. Seluruh Staf, Karyawan tata usaha Fakultas Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
7. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Kelas A Angkatan 2019, terimakasih atas motivasi dan bantuanya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberi masukan serta dorongan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulis ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berberharap semoga apa yang terkandung dalam penulis ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga ilmu yang di dapat menjadi keberkahan bagi kita semua.

Taluk Kuantan, September 2022

**WAWA MARISA**  
**NPM.190411047**

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumus Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis Kerja .....	33
2.4 Defenisi Operasional.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Informan .....	36
3.3 Sumber Data .....	37

3.4 Fokus Penelitian .....	37
3.5 Lokasi Penelitian .....	37
3.6 Metode Pengambilan Data.....	37
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Desa Pantai.....	40
4.2 Demografi .....	40
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Identitas Responden.....	51
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	52
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
5.2 Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	54
5.2.1 Indikator.....	54
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan .....	77
6.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	32
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

2.1 Operasional Variabel .....	27
3.1 Informan .....	36
3.2 Jadwal Penelitian .....	39
4.1 Jumlah Penduduk Desa Pantai .....	41
4.2 Agama Di Desa Pantai.....	42
4.3 Jumlah Rumah Ibadah .....	42
4.4 Fasilitas Umum Di Desa Pantai .....	43
5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	52
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam memasuki era globalisasi ini, teknologi informasi tidak dipungkiri memiliki kaitan erat dengan kehidupan manusia setiap harinya. Teknologi informasi kini telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia karena teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi.

Menurut UU nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, Pembangunan Desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Lebih lanjut UU tersebut juga menjelaskan bahwa pembangunan desa dalam hal ini, mencakup empat bidang pembangunan yaitu penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa. Salah satu sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh desa adalah pemanfaatan teknologi informasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak terlepas dari kebutuhan manusia.

Keberadaan teknologi informasi selain meningkatkan pelayanan juga bermanfaat dalam proses pengelolaan data yang dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan, mendukung pengambilan keputusan.

Pembangunan pedesaan dewasa ini mengalami perubahan signifikan dalam konsep maupun prosesnya. Konsep pembangunan tidak lagi sebatas pada sektor agraris dan infrastruktur dasar tapi mengarah pada pengembangan Teknologi

Informasi Salah satu teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini adalah teknologi menggunakan media aplikasi dan internet yang dapat di akses dari mana saja, sehingga pemasukan data dapat dilakukan dari mana saja dan dapat dikontrol dari satu tempat sebagai sentral.

Berkembangnya teknologi informasi ini menyebabkan penyebaran informasi di dunia tidak memiliki batas. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari suatu tempat dengan waktu yang cepat dan biaya yang sedikit. Perkembangan teknologi informasi ini telah masuk ke dalam sektor pemerintah Tugas pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat upayayang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi.

Kemajuan teknologi informasi juga memberikan dampak bagi pemerintah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi manusia dan juga memberikan banyak kemudahan serta berbagai cara dalam melakukan aktifitas manusia. Kemajuan teknologi walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif. Semua hal tersebut bisa terjadi tergantung siapa yang menggunakan teknologi tersebut. Berbicara tentang teknologi, tentunya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan terus menjadi hal terpenting dalam kehidupan.

Sistem informasi desa adalah proses dan aplikasi atau media berbasis computer dan internet. Pengelolaan informasi desa, mendukung fungsi dan tugas pemerintahan desa, yang didalamnya administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, pengelolaan asset, pengelolaan anggaran, layanan publik, transmisi informasi atas ke bawah atau sebaliknya, komunikasi lintas sektoral, komunikasi pemerintahan desa dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas, jenis aplikasi yang dibutuhkan suatu desabilitas saja membutuhkan lebih dari satu aplikasi, misalnya aplikasi validasi penduduk untuk pengelolaan data dan pelayanan kependudukan seperti (KTP, KK, Akta kelahiran dan surat keterangan).Manfaat Penerapan teknologi informasipada Administrasi DesaTeknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak manfaat dalam kehidupan manusia.

Diantaranya dapat membantu Perangkat Desa dalam melakukan kegiatan Tata Usaha Administrasi Desa. Manfaat tersebut diantaranya adalah:

1. Memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi Bidang kegiatan tata usaha administrasi Desa, komunikasi merupakan hal terpenting yang dijalankan oleh Perangkat Desa. Tanpa adanya komunikasi maka kegiatan perkantoran di pemerintahan Desa tidak akan berjalan dengan baik. Teknologi Informasi Komunikasi mempermudah dalam memperoleh informasi.Perangkat Desa mudah dalam memperoleh inormasi dari berbagai sumber. Teknologi Informasi Komunikasi sangat membantu Perangkat Desa dalam mencari informasi yang dibutuhkan.Hal ini

diperkuat dengan hasil observasi bahwa Teknologi Informasi Komunikasi sangat mempermudah perangkat Desa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Mengembangkan kemampuan dan kesadaran masyarakat Adanya Teknologi Informasi Komunikasi maka masyarakat bisa mengembangkan kemampuannya melalui berbagai hal, misalnya masyarakat menuangkan idenya melalui blog. Teknologi Informasi Komunikasi sangat bermanfaat bagi perangkat desa dalam mengembangkan kemampuannya dibidang teknologi. Perangkat desa ada yang mampu membuat web desa yang bisa dijadikan sumber informasi bagi masyarakat. Selain membuat web desa, perangkat desa juga mampu membuat laporan-laporan administrasi Desa.
3. Menunjang dan meningkatkan kualitas pendidikan Teknologi Informasi Komunikasi dalam kehidupan manusia sangat berperan penting, tanpa adanya Teknologi Informasi Komunikasi maka kehidupan manusia tidak akan maju serta tidak akan berkembang dalam artian mampu menuangkan ide kreatifnya dalam berbagai hal. Teknologi Informasi Komunikasi mampu meningkatkan dan menunjang kualitas pendidikan perangkat desa, karena dengan adanya Teknologi Informasi Komunikasi maka perangkat desa bisa melakukan pekerjaan administrasi desa dengan mudah. Perangkat desa mudah dalam melakukan pekerjaan kantor dengan bantuan Teknologi Informasi Komunikasi, salah satunya yaitu memanfaatkan komputer.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas publik Pelayanan publik sebaiknya bukan hanya mengikuti tren global, melainkan juga meliputi langkah

strategis dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Kualitas publik akan meningkat dengan adanya Teknologi Informasi Komunikasi, karena dengan terciptanya good governance maka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga-lembaga publik.

5. Mendorong pertumbuhan demokrasi Efek positif dari fasilitas teknologi informasi dan komunikasi antara lain semua bebas menjadi sumber informasi.
6. Menciptakan lapangan kerja serta peluang bisnis, dengan adanya teknologi informasi dapat memberikan peluang bagi masyarakat yang masih belum bekerja dan juga bagi perangkat desa yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik dan benar.

Desa adalah suatu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai system pemerintahan sendiri di pimpin oleh seorang kepala desa. Pelayanan publik pada pemerintahan desa berdasarkan UU no 6 tahun 2014 tentang desa merupakan pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan social, dan kegiatan ekonomi. Desa berkewajiban dalam meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna untuk mempercepat kesejahteraan desa.

Kemudian jika dikaitkan dengan peran pemerintahan desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintahan desa berperan penting dalam melayani masyarakat pantai sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintahan desa dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggaraan publik, sehingga pemerintah desa wajib untuk memujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik dengan layak.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis pada kantor desa pantai, kecamatan kuantan mudik, kabupaten kuantan singingi. Penulis menemukan permasalahan yang terjadi masih adanya pegawai yang masih kurang bisa memanfaatkan teknologi informasi dalam mengoperasikan komputer, penulis juga menemukan jaringan internet tidak di manfaatkan dengan baik untuk administrasi pelayanan publik. Dengan adanya dua permasalahan diatas akan menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Dengan masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti penulis “ Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah : untuk mengetahui lebih lanjut Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi?”

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Secara Teoritis (keilmuan)**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan penelitian ini mengembangkan ilmu administrasi negara, minimal memperkaya inventaris hasil penelitian dibidang administrasi, serta tentang tata kelolah yang baik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat penelitian secara praktis adalah memanfaatkan teknologi informasi dapatditerapkan oleh desa pantai dalam meningkatkan pelayanan publik di desa

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Administrasi Negara**

Secara umum administrasi negara merupakan suatu pengaturan kebijakan pemerintahan aparatur negara untuk mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien. Ilmu Administrasi Negara, serta etika yang mengatur penyelenggaraan negara.

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi negara dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknisketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil.

Menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson, Administrasi negara adalah cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan, perkantoran secara efisien, kapan dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan.

Menurut Ibrahim Amin (dalam Makmur dkk Rohana Thahier, 2017:30) Administrasi negara meliputi seluruh upaya penyelenggara pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pembanguna) dengan mekanisme kerja, dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau taat laksanaanya.

Menurut Siagian (dalam Faried Ali 2011:174) tentang administrasi negara, yaitu sebagai keseluruhan kegiatan aparatur pemerintahan dalam mencapai tujuan negara, memberikan implikasi pengertian bahwa apa yang menjadi kegiatan para administrator (pelaku administrasi) adalah sesuatu yang kompleks dan rumit serta mejangkau lapangan kegiatan yang luas.

Administrasi Negara adalah segenap proses penyelenggaraan yang dilakuka oleh aparatur pemerintahan suatu negara untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara, guna menyelenggarakan kepentingan umum.

Selain itu Jhon M. Pfifiner and Robert V Presthus menjelaskan pengertian admnistrasi negara dengan beberapa keuangan sebagai berikut:

(1) *“publik administrasion involves the implementation of publik which has ben determine by represensative political budies”*. (administrasi negara meliputi implementasi kebijakan pemerintahan yang telah diterapkan oleh badan-badan perwakilan politik”.

(2) *“publik administration may be defined as the coodination of individual and group efferts to carry out publik policy. It is mainly accupied whith thedaily work of goverments”*. (administrasi negara dapat di defenisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.

(3) *“in sum, publik administration is a procces concerned eith carrying out publike policies, en compasing innumerable skills and technegues wich give order and purpose to the efforts of large numbersof people”*.(secara menyeluruh, administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan

pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengaruh kecakapan-kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhingga jumlahnya yang memberi arah dan maksud terhadap usaha-usaha jumlah besar orang)

Berdasarkan ketiga definisi yang dikemukakan di atas, oleh Prof. Drs. Spamuji, MPA dalam buku "Ekologi Administrasi Negara" menyimpulkan bahwa; Administrasi negara adalah suatu proses yang melibatkan beberapa orang dengan berbagai keahlian dan kecakapan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah.

Juga dengan berangkat dari pola pemikiran yang kedua, maka oleh Felix A. Nigro memberikan suatu deskripsi yang merupakan suatu uraian singkat tentang administrasi negara, dan menyatakan bahwa; Administrasi negara adalah:

1. Suatu kebijakan kelompok dalam lingkungan pemerintahan
2. Meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan mereka
3. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (public policy) dan merupakan bagian dari proses politik
4. Dalam beberapa hal berbeda dengan administrasi privat
5. Sangat berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dengan beberapa pengertian Administrasi Negara seperti di atas tersebut, maka dapat dikatakan bahwa hal itu telah mengantarkan kita kepada dua hal yang fundamental, yaitu : (1) Administrasi Negara tidak berkaitan dengan aktivitas

Lembaga Eksekutif saja; dan (2) Administrasi adalah akyivitas manusia yang berkaitan dengan peraturan sumber-sumber daya dan alami, yang diperlukan untukmencapai tujuan-tujuan kolektivitas.

Persoalan yang sering kali dilontarkan adalah mengenai kualifikasi Administrasi Negara. Yakni, Apakah Administrasi Negara itu merupaka ilmu atau seni?. Hal ini merupakan suatu pertanyaan yang wajar karena sebagaimana telah diterangkan di atas Admitrasi Negara itu merupakan suatu gejala yang universal sifatnya.

Presthus dengan terang-terangan mengikuti pandangan bahwa Administrasi Negara adalah ilmu dan seni, takkala ia merumuskan Administrasi Negara sebagai ilmu dan seni dalam merancang dan melaksanakan kebijaksanaan politik. Pendapat ini didukung oleh Dimock, dengan menyatakan bahwa; sebagai suatu studi, Administrasi Negara membahas setiap aspek kegiatan pemerintah yang dimaksudkan untuk melaksanakan hukum dan memberikan pengaruh pada kebijaksanaan publik, sebagai suatu proses. Administrasi Negara adalah seluruh langkah-langkah yang diambil dalam penyelesaian pekerjaan; dan sebagai suatu kemampuan, administrasi negara akan mengorganisasikan dan mengarahkan aktivitas-aktivitas orang-orang dalam lembaga-lembaga publik.

### **2.1.2 Teori Organisasi**

Ilmu organisasi merupakan bagian dari ilmu administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari ilmu administrasi.

Menurut Irham Fahmi (2018:2) organisasi berasal dari kata organ “sebuah kata dalam bahasa Yunani” yang berarti alat. Oleh karena itu kita dapat mendefinisikan organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Organisasi adalah sistem dimana manusia saling tergantung atau terkait satu sama lain dan membentuk jejaring yang saling memberikan kemanfaatan satu dengan lain. Organisasi dapat dikatakan sebagai alat mencapai tujuan. Oleh karena itu organisasi dikatakan sebagai wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungannya dan tata kerjanya. Pengertian ini disebut pengertian “Statis” karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Sedangkan pengertian organisasi bersifat “Dinamis” organisasi dilihat dari sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan dari tata hubungan yang terjadi didalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

Sebuah organisasi terdiri dari tiga unsur pokok yakni orang-orang, tujuan, dan struktur. Sehingga fungsi utama organisasi adalah;

- a) sebagai wadah bagi orang-orang dalam bekerja sama mencapai satu tujuan;
- b) sebagai wadah bagi orang-orang dalam membentuk perilaku dan budaya organisasi; dan
- c) sebagai wadah untuk mencapai sasaran yang sulit dicapai seorang diri.

Orang-orang dalam organisasi pada akhirnya membentuk struktur yang menunjang pencapaian tujuan.

Berikut beberapa tujuan organisasi yang secara umum banyak dijadikan sebagai tujuan dari pembangunan organisasi tersebut yaitu :

1. Meningkatkan kemandirian serta kemampuan dari sumber daya yang dimiliki
2. Wadah yang digunakan untuk individu yang memang ingin memiliki jabatan, penghargaan serta pembagian kerja yang jelas
3. Wadah untuk memiliki pengawasan dan kekuasaan.
4. Membantu setiap individu yang ada di dalamnya agar dapat meningkatkan pergaulan serta memanfaatkan waktu luang secara lebih optimal serta bermanfaat
5. Wadah untuk memiliki pengawasan dan kekuasaan
6. Membantu untuk pengelolaan lingkungan bersama-sama
7. Mencapai tujuan secara efektif dan efisien sesuai dengan yang telah menjadi tujuan awal sebuah organisasi.

Ada beberapa hal yang dapat menjadi ciri-ciri sebuah organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki tujuan organisasi yang akan dicapai bersama, sehingga kegiatan yang dilakukan didalamnya akan lebih jelas
2. Saling bekerja sama menjadi ciri khas utama dalam organisasi karena bagaimanapun setiap anggota yang ada didalamnya harus saling membantu untuk mencapai tujuan organisasi. Peraturan yang dibuat untuk kepentingan setiap anggota dalam organisasi tentu sangat penting untuk membatasi

sumber dayanya tetap bisa bekerja sama dengan baik dalam menjalankan pekerjaannya.

3. Pembagian tugas yang sinergis akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dalam organisasi tersebut, tentunya juga dengan pertimbangan bidang berdasarkan tujuan organisasi yang ditentukan.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama atau kelompok tujuan (dalam Edison, dkk 2016:49).

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan (dalam Edison, dkk 2016:49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Silalahi, 2011:125).

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut;

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu
2. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang di capai organisasi, dan apabila

memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi

3. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

### **2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses dimana manajemen hanya berfokus pada manusia sebagai objek pembinaan, pengembangan dan pendidikan sehingga sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi yang paling penting. Menurut Yuniarsih (2009;1) manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang menfokuskan perhatiannya pada pengatur peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

Menurut Rachmawati(2008;1) manajemen sumber daya manusia adalah berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi. Selanjutnya Menurut Manuallang (2009;98) manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadapan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegiatan kerja dari semua tenaga kerja.

Manajemen sumber daya manusia lebih menarik bertekan pada bagaimana sebuah organisasi memperlakukan pegawai sebagai sumber daya yang paling penting bagi organisasi dengan cara manajemen pegawai, mengembangkan

membina dan melatih agar pegawai dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya dibidang tertentu. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Rachmawati (2008:14)

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi, pencapaian tujuan tersebut dilakukan melalui berbagai macam kegiatan yang pada garis besarnya adalah persiapan dan pengadaan yang meliputi kegiatan analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia, pengembangan, pengkompensasian, pemeliharaan kepuasan kerja dan motivasi kerja serta meningkatkan hubungan yang sinergis antara manajemen dan pekerja.

Menurut Pandi Afandi (2017:3) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan perencanaan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang dari manajemen umum, seperti manajemen keuangan, manajemen pemasaran, dan manajemen operasi. Manajemen sumber daya manusia menjadi bidang kajian yang sangat penting dalam organisasi karena permasalahan yang dihadapi organisasi tidak hanya persoalan tentang bahan mentah, alat-alat kerja dan produksi, atau modal kerja saja, tetapi juga masalah tenaga kerja atau sumber daya manusia yang pada dasarnya adalah pihak yang

menjalankan dan mengelola faktor-faktor produksi sekaligus merupakan tujuan dari kegiatan produksi itu sendiri.

Manajemen Sumber Daya manusia merupakan terjemahan dari “human resources”, namun beberapa pakar ahli menyamakan sumber daya manusia dengan “man power” atau tenaga kerja. Adapula ahli yang menyetarakan pengertian manajemen sumber daya manusia dengan manajemen personalia atau manajemen kepegawaian. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi yang dimiliki SDM tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan berlimpahnya bahan mentah, jika tanpa SDM akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya. Fungsi dan aktivitas manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yang mana antara satu fungsi dengan fungsi lainnya memiliki keterkaitan satu dengan lainnya. Berdasarkan atas fungsi yang dimiliki oleh MSDM maka akan mengacu adanya aktivitas. Sehingga dapat diartikan bahwa aktivitas yang dilakukan mengacu pada fungsi yang ada. Namun, sebelum membahas tentang fungsi dan aktivitas MSDM, terlebih dahulu perlu kita pahami prinsip-prinsip dalam MSDM.

Menurut Soetjipto, prinsip ini perlu guna mencegah pengelolaan SDM secara mekanis yang hanya akan menghasilkan output yang seragam seperti tata-cara, pedoman kerja, dan formulir-formulir yang berkaitan dengan pengelolaan

SDM. Meskipun tata-cara, pedoman kerja, dan formulir itu diperlukan, namun hal itu dapat menjadikan pengelolaan SDM tidak efektif dan efisien serta penciptaan kompetensi manajerial tidak tercapai. Melalui pengelolaan SDM yang berorientasi pada layanan, maka kekurangan-kekurangan di atas dapat diminimalkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Karyawan yang puas pada gilirannya akan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengelolaan SDM dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada karyawan untuk berperan serta secara aktif dalam pengelolaan perusahaan. Dengan prinsip ini diharapkan pekerjaan menjadi lebih menarik sehingga mampu mendorong semangat kerja karyawan dan memotivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Penyempurnaan kualitas pekerjaan yang lebih baik secara terus-menerus hanya terjadi jika karyawan secara terus-menerus pula meningkatkan kemampuan kerjanya. Ini berarti pula ada dorongan terciptanya kompetensi manajerial. Prinsip terakhir adalah pengelolaan SDM yang mampu menumbuh-kembangkan jiwa entrepreneur dalam diri setiap individu karyawan di dalam perusahaan. Jiwa entrepreneur ini penting untuk meningkatkan kreativitas, keahlian dan ketrampilan, serta keberanian mengambil resiko.

Ketiga prinsip di atas semestinya menjadi acuan bagi manajemen SDM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penanggung jawab utama pengelolaan SDM organisasi. Artinya, manajemen sumber daya manusia harus mengimplementasikan ketiga prinsip tersebut dalam melaksanakan aktivitas tugas dan fungsi MSDM. Fungsi dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia Guna

mencapai tujuan organisasi/perusahaan yang telah diungkapkan diatas, maka SDM yang ada haruslah dipelihara dan dikembangkan agar semua fungsi dapat berjalan seimbang.berbicara tentang fungsi MSDM, terdapat berbagai pendapat dari para ahli mengenai hal itu, namun antara yang satu dengan yang lain sering kali tidak sama.

Pada prinsipnya, fungsi MSDM meliputi berbagai aktivitas yang secara signifikan mempengaruhi keseluruhan area kerja suatu organisasi yang terdiri atas perencanaan, pengangkatan dan pemberhentian karyawan; pengupahan dan pemberian tunjangan; penilaian kinerja, penghargaan dan pengembangan karier; pelatihan dan pengembangan; keselamatan dan kesehatan kerja, kepemimpinan, dan produktivitas.

Sedangkan menurut Fisher, Schoenfeldt, dan Shaw (1990), proses perencanaan organisasi sangat tergantung pada skenario “pengandaian” yang melihat kebutuhan di masa mendatang dalam konteks demografi angkatan kerja, proyeksi ekonomi, antisipasi perubahan secara teknologis, keberhasilan program perekrutan, dan daya tahan sasaran organisasional.

Dengan demikian, aktivitas utama perencanaan sumber daya manusia meliputi;

- 1) penyelenggaraan analisis jabatan dan desain pekerjaan yang digunakan untuk menentukan persyaratan khusus dari jabatan individu di dalam organisasi
- 2) memperkirakan kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan organisasi untuk mencapainya.

#### 2.1.4 Teori Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa desa adalah desa adat atau yang disebut nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Menurut Sutardjo Kartohardikusumo (Luthfia, 2013) Desa merupakan kesatuan hukum dimana masyarakat yang bertempat tinggal di Desa tersebut mengatur pemerintahannya sendiri. Dalam menjalankan pemerintahan desa, penduduk memiliki lembaga-lembaga dan peraturan yang ditetapkan dan dibentuk sendiri oleh masyarakat desa.

Desa merupakan suatu komunitas kecil yang terikat pada lokalitas tertentu baik sebagai tempat tinggal secara menetap maupun bagi pemenuhan kebutuhannya sangat bergantung pada sektor pertanian sebagai mata pencaharian utama masyarakat desa. Secara umum desa bertempat pada lokasi yang jauh dari kota atau luar kota dan sebagian besar penduduk bermata pencarian sebagai petani.

Paul H. Landis (Muin dan Rully, 2016) mendefinisikan Desa dalam 3 definisi yaitu Desa sebagai lingkungan yang memiliki penduduk kurang dari 2500 jiwa, sebagai suatu lingkungan yang penduduknya memiliki hubungan yang akrab dan serba informal di antara sesama, sebagai suatu lingkungan yang penduduknya tergantung kepada pertanian. Sedangkan R. Bintaro (Soleh, 2017)

mendefinisikan desa sebagai perwujudan geografis yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografis, sosial, ekonomis politik, kultural setempat dalam hubungan dan pengaruh timbal balik dengan daerah lain.

### **1. Karakteristik Desa**

Secara umum dapat dilihat dari kondisi alam dan kehidupan masyarakatnya. Kondisi alam di desa ditunjukkan dengan lahan yang didominasi oleh sawah, kebun, ladang yang dimanfaatkan penduduk sebagai sumber penghasilan. Karakteristik masyarakat desa yang masih menjunjung tinggi etika dan budaya setempat seperti suka bergotong royong, kekeluargaan, suka bermusyawarah, religius, hidup sederhana, ramah, saling mengenal sesama tetangga karena corak kehidupan masyarakat desa relative homogeny dan memiliki hubungan yang intim dan awet. Menurut Jamaludin (2015) kehidupan masyarakat desa dicirikan dengan karakteristik diantaranya:

1. Umumnya hidup dalam situasi kemiskinan dengan mata pencaharian yang bergantung pada kondisi geografis desa seperti petani, nelayan, kerajinan tangan dan pedagang kecil.
2. Masyarakat memenuhi kebutuhan untuk makan dari bahan-bahan yang ditanam sendiri di kebun atau sawah miliknya.
3. Dalam kehidupan sehari-hari sangat memegang teguh tradisi, nilai-nilai dan adat secara turun-temurun untuk memelihara kelangsungan hidupnya dan lingkungannya.

4. Secara psikologis, masyarakat desa cenderung memiliki sifat yang suka curiga terhadap orang luar. Disisi lain masyarakat desa dapat bersikap suka membantu, cermat dan menghormati orang lain.

Beberapa ciri khas yang menggambarkan penduduk desa ialah sebagai berikut:

1. Kehidupan dan mata pencaharian di desa sangat erat hubungannya dengan alam
2. Pada umumnya anggota keluarga mengambil peran dalam kegiatan bertani dengan tingkat keterlibatan berbeda-beda
3. Masyarakat desa sangat terkait dengan lingkungan dan Nilai-nilai yang dianutnya
4. Terbangun kekerabatan yang kuat, pola kehidupan keluarga dan masyarakat yang saling bergantung sehingga berkembang nilai gotong royong dan suka bekerja sama, memiliki perasaan sepenanggungan dan tolong-menolong
5. Kehidupan masyarakat desa masih tampak bercorak feodalisme meskipun dalam perkembangan mulai bersaing.

#### **2.1.5 Teori Pelayanan**

Pelayanan publik pendapat Boediono (dalam Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Brata (dalam Wulandari,2015) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi lansug antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kolter (dalam Taufiq Hidayat, 2015), pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. “jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasolong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan

kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Mampu memberikan kepercayaan

Menurut Kotler (2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk jasa atau pelayanan.

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut pasalong (2013:135) telah diuraikan sebagai berikut:

- a. Tampilan, adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik
- b. Keandalan, adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akrat
- c. Ketanggapan, adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.
- d. Jaminan, adalah kemampnan dan keramahan serta sopan santun pegawai.

Pelayanan dikantor desa adalah pusat pelayanan di desa, menjadi central segala kegiatan yang ada di desa, baik itu di bidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan atapun pembinaan semua berpsat di kantor desa.

### **2.1.6 Teori Sistem Informasi**

Sistem informasi terdiri dari dua kata, yaitu sitem dan informasi, sistem berarti gabungan dari beberapa subsistem yang bertujuan untuk mencapai satu tujuan. Informasi berarti sesuatu yang mudah dipahami oleh penerima (Rusdiana and Irfan 2014).

Sistem informasi memiliki makna sistem yang bertujuan menampilkan informasi. Pada zaman dahulu, sebelum sistem komputer ada, sistem informasi telah lebih dahulu ada dan berjalan dengan baik (Rusdiana and Irfan 2014).

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi serta aktivitas dari orang-orang yang menggnakan teknologi tersebut guna mendukung operasi serta manajemen. Apabila diartikan secara luas istilah dari sistem informasi sering digunakan untuk merujuk pada interaksi yang terjadi di antara

orang. Dari pengertian sistem informasi tersebut, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada pengguna organisasi teknologi informasi dan komunikasi saja, tetapi juga cara ketika orang-orang melakukan interaksi dengan teknologi dalam mendukung proses berjalannya bisnis. Dijelaskan sebelumnya bahwa pengertian sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi serta aktivitas seseorang yang menggunakan teknologi guna mendukung manajemen serta operasi.

Hal utama yang berkaitan dengan tujuan TIK tersebut adalah pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi. Sistem informasi pun berbeda dengan proses bisnis. Sistem informasi dapat membantu seseorang untuk mengontrol kinerja dan proses bisnis. Akan tetapi untuk mendapatkan dampak positif dari penggunaan sistem informasi ini, seluruh unsur yang ada pada sistem informasi harus bekerja untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari pengertian sistem informasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memiliki hubungan dengan sistem data yang ada pada satu sisi yang lainnya.

Sistem informasi merupakan bentuk dari komunikasi sistem yang dapat mewakili data serta diproses sebagai bentuk memori sosial. Sistem informasi dapat dianggap pula sebagai bahasa semi formal untuk mendukung manusia dalam mengambil keputusan atau tindakan.

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Untuk dapat berguna maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai

berikut: tepat kepada orangnya atau relevan, tepat waktu dan tepat nilainya atau akurat. Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna. Untuk menjadi sistem informasi, maka hasil dari sistem itu harus berupa informasi yang berguna, yaitu harus memenuhi ketiga kriteria: relevan, tepat waktu dan akurat (Purnama 2016).

Beberapa manfaat atau fungsi sistem informasi antara lain adalah sebagai berikut(Purnama 2016):

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan efektif
- d. Mengidentifikasi kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
- f. Mengantisipasi dan memahami kesekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem

### **2.1.7Teknologi Informasi**

Semakin berkembangnya zaman banyak yang berubah seperti halnya sistem informasi manajemen yang sekarang lebih dikenal dengan teknologi

informasi. Teknologi informasi sangatlah penting dan sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia.

Tanpa teknologi informasi maka Semakin berkembangnya zaman banyak yang berubah seperti halnya sistem informasi manajemen yang dsekarang lebih dikenal dengan teknologi informasi.

Teknologi informasi sangatlah penting dan sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia. Tanpa teknologi informasi maka manusia tidak akan bisa berkembang mengikuti perkembangan zaman.

Menurut Jogiyanto (2005:3) istilah yang baru berkembang dan mulai banyak digunakan untuk menggantikan sistem informasi manajemen adalah teknologi informasi (information technology). Istilah teknologi informasi lebih berorientasi ke teknologinya. Perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras dan lunak merupakan hal yang berkaitan dengan bagian yang digunakan untuk memproses menyimpan dan mengolah data.

Menurut Abdul Kadir (2003:13) teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi atau menampilkan data. Pertama menangkap data merupakan proses suatu server dapat menerima sinyal yang dihasilkan dari server yang lain melalui gelombang/perantara untuk mendapatkan data. kedua mentransmisikan data merupakan proses untuk melakukan pengiriman data dari salah satu sumber data ke penerima data menggunakan komputer/media elektronik, sehingga data tersebut mudah diterima dan juga dipahami oleh orang lain. teknologi informasi

merupakan bagian dari sistem informasi yang menggunakan perangkat komputer. Perangkat komputer tersebut berupa perangkat keras maupun perangkat lunak. Perangkat keras dan perangkat lunak saling berkaitan yang berguna untuk meningkatkan penyaluran informasi agar menjadi lebih efektif dan berkualitas.

### **1. Peranan Teknologi Informasi**

Teknologi informasi selain mempunyai komponen dasar juga mempunyai peran. Peranan teknologi informasi sangatlah besar. Peran teknologi informasi dapat menggantikan manusia dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Abdul Kadir (2003:15) secara garis besar teknologi informasi mempunyai peranan sebagai berikut:

- a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- b. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses
- c. Teknologi informasi berperan sebagai restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Teknologi informasi dan komunikasi sangatlah membantu tugas manusia. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi maka manusia akan dipermudah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pekerjaan mengolah data akan lebih mudah dilaksanakan dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, misalnya menggunakan komputer.

Menurut Sutarman (2009:58) teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat kompleks, salah satunya adalah untuk alat bantu manusia dalam menyelesaikan suatu aktivitas atau pekerjaan sehari-hari.

Sedangkan menurut Djyohadikusumo (2005:222), teknologi berkaitan erat dengan sains (science) dan rekayasa (engineering). Berdasarkan pendapat Djyohadikusumo mengenai pengertian teknologi yang didalamnya mengandung dua dimensi, yaitu science dan engineering yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Sains mengacu pada pemahaman, kita tentang dunia nyata di sekitar kita, artinya mengenai ciri-ciri dasar pada dimensi ruang, materi dan energi dalam interaksi satu terhadap lainnya.

## **2. Indikator Teknologi Informasi.**

Teknologi Informasi (TI) menjadi hal penting dalam sebuah perusahaan. Adapun Teknologi Informasi (TI) yang berkualitas harus terdiri dari beberapa komponen yang mendukung. Komponen dari Teknologi Informasi (TI) adalah sebagai berikut. Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) yaitu terdiri dari hardware, software, data, prosedur, dan manusia. Adapun penjelasan indikator teknologi informasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) adalah sebagai berikut:

1. Hardware yaitu terdiri dari komponen input, proses, output dan jaringan;
2. Software yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi;
3. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data
4. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis;

5. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi.

Senada dengan Muslihudin dan Oktafianto, Sutarman (2009:14) mengungkapkan komponen teknologi informasi yaitu Hardware (Perangkat keras), 13 software (Perangkat lunak), database (Basis data), network (Fasilitas jaringan dan komunikasi), dan people (Orang). Penjelasan komponen teknologi informasi menurut Sutarman (2009:14) adalah sebagai berikut:

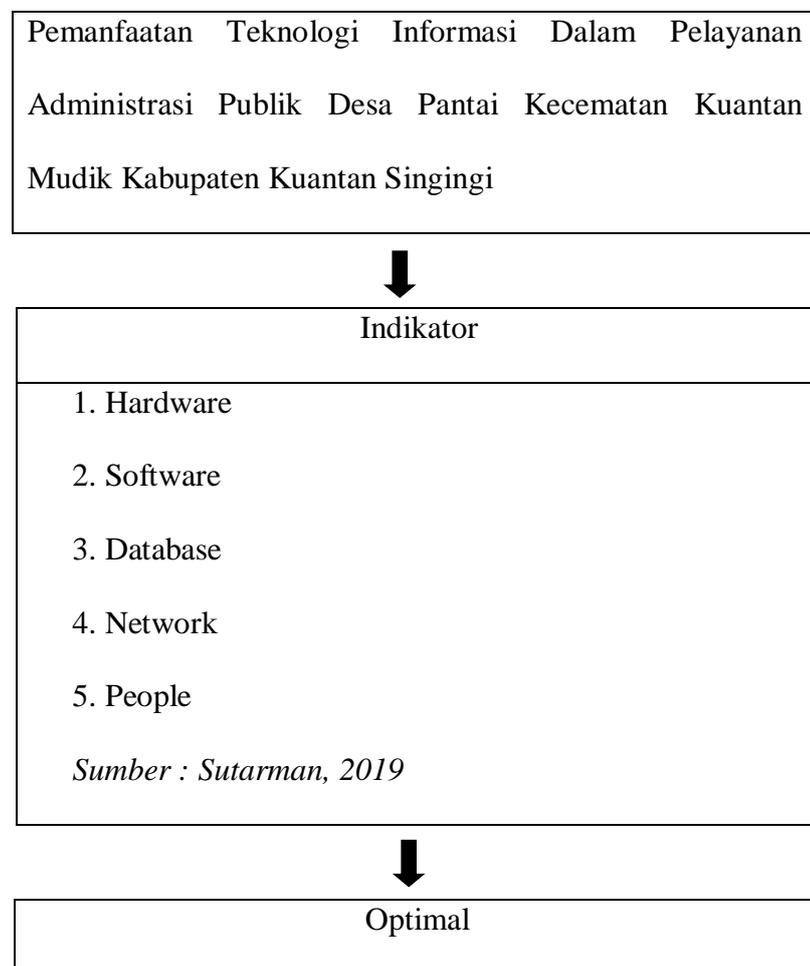
1. Hardware (Perangkat keras) Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut;
2. Software (Perangkat lunak) Yang mengacu pada serangkaian intruksi yang diberika kepada komputer untuk menyelesaikan tugas tertentu dan kumpulan program-program komputer yang memungkinkan hardware memproses data;
3. Database (Basis data) Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya;
4. Network (Fasilitas jaringan dan komunikasi) Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda;
5. People (Orang) Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan output-nya". Dari penjelasan indikator teknologi informasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator teknologi informasi terdiri atas hardware,

software, basis data, prosedur, network, dan manusia sebagai komponen pembentuk teknologi informasi yang canggih.

## 2.2 Kerangka Pikir

Penyelenggaraan suatu tata pemerintahan yang baik ditentukan oleh kualitas dan kemampuan biokrasi. Kemampuan biokrasi dalam mengelola sumber daya manusia yang kompeten dalam hal ini Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Publik yang memiliki kompetensi diperlukan.

**Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**



### **2.3 Hipotesis**

Hipotesis merupakan pertanyaan atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian yang dikemukakan. Usman dan Akbar (2011:38). Berdasarkan pada uraian latar belakang pemanfaatan teknologi informasi oleh Perangkat Desa pantai Kecamatan kuantan mudik Kabupaten kuantan singingi perlu dikaji lagi.

### **2.4 Defenisi Operasional**

Untuk memudahkan Analisis data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan ini, maka penulis perlu membuat konsep operasional agar pembaca mudah memahami maksud dan tujuan penulis diantaranya:

#### **2.4.1 Hardware (perangkat keras)**

Yaitu sebuah komponen pada sebuah komputer yang dapat dilihat atau berbentuk fisik. Kumpulan peralatan seperti monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

#### **2.4.2 Software (perangkat lunak)**

Adalah sebuah perangkat lunak yang berupa data-data yang terdapat di dalam sebuah komputer.

#### **2.4.3 Database**

Kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari database tersebut.

Pengelolaan database memudahkan setiap orang mencari, menyimpan, dan menghapus informasi

#### 2.4.4 Network

Sekelompok komputer yang terhubung yang bisa saling berbagi sumber daya seperti printer atau modem dan data. Network dapat menghubungkan setiap perangkat untuk bisa saling terhubung satu sama lainnya sehingga bisa mengirim informasi ke sasaran.

#### 2.4.5 People

Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan output-nya.

### 2.4.1 Operasional Variabel

**Tabel 2.2 : Operasional Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**

Konsep Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa	1. Hardware	a. Monitor b. Keyboard c. Printer	Sangat baik Cukup baik Kurang baik Tidak baik
	2. Software	a. Data-data	Sangat baik Cukup baik Kurang baik Tidak baik
	3. Database	a. Mempermudah proses penyimpanan data dan menghapus data	Sangat baik Cukup baik Kurang baik Tidak baik
	4. Network	a. Jaringan membantu mempercepat proses berbagi data b. Jaringan memungkinkan kelompok kerja berkomunikasi dengan lebih efisien	Sangat baik Cukup baik Kurang baik Tidak baik
	5. People	a. mengoperasikan atau pemakaian serta mengatur sistem di dalam perangkat	Sangat baik Cukup baik Kurang baik Tidak baik

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2022

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2020;18) Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.

#### 3.2 Informan

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, purposive sampling merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sugiyono (2018;138)

**Tabel 3.1 : Informan penelitian Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kaur Umum	1
4	Operator	1
5	Staf	2

Total	6
-------	---

*Sumber: Olahan data penelitian tahun 2022*

### **3.3 Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat dari individu atau kelompok maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data penelitian.

### **3.4 Fokus penelitian**

Fokus penelitian ini adalah Pemanfaatan Teknologi Informasi di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Untuk menghimpun data yang diperlukan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut

#### **3.6.1 Observasi**

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2018:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses konflik, suatu proses tersusun dari berbagai

proses-proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### **3.6.2 Wawancara**

Adalah seni bersosialisasi, pertemuan “Dua manusia yang saling berinteraksi dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesetaraan status, terlepas apakah hal tersebut benar-benar terjadi nyata atau tidak”. Dengan demikian wawancara dapat menjadi alat atau perangkat sekalian sebagai objek.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Adalah semacam dan penyusunan biografi yang menentukan alat-alat seperti indeks dan isi biografi untuk membuat informasi tersebut dapat diperoleh kebenarannya.

## **3.7 Metode Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari data sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesis menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2018 : 335)

## **3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian**

Jadwal penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa patai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.

Adapun jadwal kegiatan penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 3.2 :Jadwal Kegiatan Penelitian Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Kegiatan	B u l a n d a n M i n g g u T a h u n 2 0 2 2 / 2 0 2 3																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Febuari			
		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	Pembuatan proposal				X	X																			
2	Bimbingan proposal						X	X				X	X	X											
3	Ujian proposal																			X					
4	Revisi proposal																					X			
5	Pembuatan skripsi																								
6	Bimbingan skripsi																								
7	Ujian skripsi																								

Alasan penulis melakukan penelitian di desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi karena lokasi dekat dengan tempat tinggal penulis sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan masalah yang akan diteliti ada ditempat tersebut.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Desa Pantai**

Desa pantai merupakan salah satu desa dari 23 desa yang ada di kecamatan kuantan mudik, nama desa pantai diambil dari nama sungai batang pantai atau juga disebut batang petai. Pada abad ke-19 akhir sampai abad ke-20 wilayah desa pantai merupakan sebuah banjar bagian dari kenegrian pantai lubuk ramo pada masa rantau oso duo puluh, sebelumnya di desa pantai merupakan sebuah kedatuan/kerajaan yang berdaulat bernama apinang masak.

Pada awalnya kepala desa dijabat oleh Abdul Munaf sampai dengan tahun 2003 dengan terakhir sekretaris desa Supardiman. Tahun 2003-2008 kepala desa dijabat oleh Sopian Ali, idson sebagai sekretaris desa, tahun 2020 sampai dengan sekarang kepala desa dijabat oleh Tamrin, Idson sebagai sekretaris.

#### **4.2 Demografi**

##### **4.2.1 Batas Wilayah Desa**

Secara geografis desa pantai terletak di daratan rendah dan yang berbatasan dengan desa lain dalam satu kecamatan, dengan desa antar kecamatan dalam satu kabupaten dan provinsi.

Adapun batas-batas yang dimaksud adalah:

- Sebelah Utara : Desa Taluk Beringin Kecamatan Gunung Toar
- Sebelah Timur : Muaro Petaidan Pangkalan, Kecamatan Pucuk Rantau
- Sebelah Selatan : Air Buluh Kecamatan Kuantan Mudik
- Sebelah Barat : Lubuk Ramo Cengar Kecamatan Kuantan Mudik

#### 4.2.2 Luas dan Jarak Wilayah

Desa pantai yang terletak di kecamatan kuantan mudik, dari pusat kota kecamatan kuantan mudik berjarak kurang lebih 20 km, merupakan desa yang mempunyai batas dengan desa dalam satu kecamatan serta berbatasan dengan desa lain dalam satu kabupaten dan dengan desa di lain provinsi, dengan luas + 114 KM yang masyarakatnya hampir 90% bermata pencaharian sebagai petani.

#### 4.2.3 Penduduk

Desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuansing memiliki jumlah penduduk keseluruhan 3.774 jiwa, terdiri dari laki-laki berjumlah 1.995 orang dan perempuan 1.774

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Laki-laki	1.995	52,9%
2.	Perempuan	1.774	47,1%
<b>Jumlah</b>		<b>3.774</b>	<b>100%</b>

Sumber : Desa Pantai Tahun 2023

Berdasarkan tabel

di atas jumlah penduduk masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuansing lebih banyak jumlah laki-laki daripada perempuan. Adapun jumlah laki-laki 1.995 orang dengan persentase 52,9% sedangkan jumlah perempuan 1.774 orang dengan persentase 47,1%

#### 4.2.4 Keagamaan

Terutama sekali dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang paling penting adalah agama. Agama adalah sistem yang mengatur kepercayaan serta peribadahan kepada tuhan serta tata kaidah yang berhubungan dengan adat istiadat,

dan pandangan dunia yang menghubungkan manusia dengan tatanan kehidupan, pelaksanaan agama bisa dipengaruhi oleh adat istiadat daerah setempat. Agama adalah sangat penting dalam kehidupan dan tidak bias dipisahkan dari diri seseorang.

Berikut jumlah penduduk Desa Pantai berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini :

**Tabel 4.2 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Pantai**

No.	AGAMA	JUMLAH
1.	Islam	3.679 Orang
2.	Kristen	95 Orang
3.	Katholik	-
4.	Hindu	-
5.	Budha	-
6.	Khonghucu	-
<b>Jumlah</b>		<b>3.774 Orang</b>

Sumber : Desa Pantai Tahun 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk desa pantai mayoritas beragama Islam dengan persentase 100%. Ketaatan masyarakat dalam menjalankan ibadah didukung dengan adanya sarana penunjang masyarakat dalam menjalankan ibadah.

Sarana rumah ibadah di Desa Pantai sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Jumlah Rumah Ibadah di Desa Pantai**

No.	Jenis Agama	Jumlah
1.	Jumlah Mesjid	2 buah
2.	Jumlah Surau/Mushola	2 buah
3.	Jumlah Gereja	-- buah
4.	Jumlah Wihara	-- buah
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>

Sumber : Desa Pantai Tahun 2023

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa di desa pantai terdapat cukup sarana untuk melaksanakan ibadah. Yang

mayoritas sarana ibadah yang beragama Islam yaitu mushola dan mesjid ini selain untuk tempat ibadah ritual seperti sholat dan membaca al-quran tetapi juga memakmurkannya dengan dakwa, serta kegiatan sosial seperti pembagian zakat, qurban diski masalah umat dan juga berfungsi sebagai tempat pendidikan anak-anak dalam bidang seni membaca Al-Qur'an, tempat pelaksanaan Wirid dan tempat Pengajian.

#### 4.2.5 Fasilitas Umum

Untuk melihat fasilitas umum apa saja yang ada di desa pantai dapat dilihat pada tabel bawah ini:

**Tabel 4.4 Jumlah Fasilitas Umum di Desa Pantai**

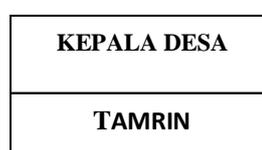
No.	Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	Gedung TK/PAUD	1
2.	Gedung PDTA	1
3.	SD/MI	1
4.	SMA	1
5.	Lapangan Sepak Bola	1
6.	Lapangan Voli	1
7.	Lapangan Takraw	1
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>

Sumber : Data Desa Pantai Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa fasilitas umum masyarakat desa pantai cukup memadai, diharapkan kedepannya pemerintah meningkatkan fasilitas umum ini.

#### 4.2.6 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Pantai

Pemerintahan Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Struktur Organisasi Sebagai Berikut:



*Sumber: Kantor Desa Pantai Tahun 2023*

#### **4.2.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa**

Adapun tugas pokok dan fungsi Kepala Desa dan Perangkat adalah sebagai berikut:

##### **A. Kepala Desa**

1. Kepala desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakata

2. Kepala desa menjalankan tugas di samping berdasarkan kewenangan jabatan, juga berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama antara pemerintahan desa dan bada permusyawaratan desa
3. Merencanakan, melaksanakan dan mengedalikan kegiatan pemerintahan
4. Merencanakan, melaksanakan dan mengedalikan kegiatan pembangunan
5. Merencanakan, melaksanakan dan mengedalikan kegiatan pembinaan kemasyarakatan

#### **B. Sekretaris Desa**

1. Membantu kepala desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat pemerintah desa dan masyarakat
2. Mewakili kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa
4. Pengkoordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perangkat
5. Pengumpul baha dan perumus program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan pemeritah desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibab
6. Pemantauan dan pengevaluasi terhadap kesektrerarian
7. Pemberian pelayanan kepda masyarakat di bidang pemerintahan, perekonomian, dan kesejahteraan
8. Pengurus administrasi keuangan, perlengkapan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada selutuh perangkat pemerintah desa

9. Penyusun program kerja tahunan desa dan pertanggung jawabannya
10. Penyusun laporan pemerintah desa
11. Penyusunan dan penyampaian bahan rancangan peraturan desa untuk diajukan kepada BPD
12. Pengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan

### **C. Kepala Urusan Umum**

Urusan umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris desa di bidang umum, kepegawaian dan keuangan. Dalam melaksanakan tugas, Urusan Umum mempunyai fungsi:

1. Pengumpul dan pengelolah kepegawaian;
2. Pengumpul dan pengelolah administrasi keuangan;
3. Pengelolah urusan perlengkapan dan inventaris Desa;
4. Pengelolah urusan rumah tangga Desa;
5. Pengatur pelaksana rapat-rapat dinas dan upacara;
6. Pengelolah urusan surat menyurat kearsipan dan ekspedisi (Tata Usaha)
7. Pengumpul bahan dan penyusun laporan pemerintah Desa
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

### **D. Kepala Urusan Keuangan**

Urusan ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris desa di bidang perekonomian dan pembangunan. Dalam melaksanakan tugas, urusan ekonomi dan pembangunan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pegolah dan pengevaluasi data perekonomian dan pembangunan;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan bimbingan/pembinaan di bidang perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat
3. Pemberi pelayanan kepadamasyarakat di bidang perekonomian dan pembangunan
4. Pengumpulbahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksana pembangunan
5. Pengumpul bahan dan membantu melakukan koordinasi pelaksana pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan desa
6. Pengurus dan pengelola administrasi di bidang perekonomian dan pembangunan desa
7. Penyiap bahan dalam rangka perencanaan pembangunan di desa dengan melakukan koordinasi dan beerjasama dengan lembaga kemasyarakatan yag ada di desa

#### **E. Kepala Urusan Pemerintahan**

Urusan pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas sekretaris Desa di bidang pemeritaha. Dalam melaksanakan tugasnya urusan pemerintahan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengelola dan pengevaluasi data di bidang pemerintahan pengumpul bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat
2. Pemberi pelayanan kepada masyarakat d bidang pemertahan
3. Pelaksana tugas-tugas di bidang keagrarian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Pembantu tugas-tugas di bidang administrasi kependudukan
5. Pembantu dan penyiap bahan dalam pelaksana pemilih kepala desa dan perangkat desa
6. Pembantu dan penyiap baham-bahan dalam rangka pembinaan RT/RW
7. Pengumpul dan penyusun laporan di bidang pemerintahan
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan

#### **F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan**

Urusan kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris desa di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial; dalam melaksanakan tugas, urusan kesejahteraan rakyat mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengelola dan pengevaluasi data di bidang agama, pendidikan kesehatan dan kesejahteraan sosial
2. Pengumpul baha dan penyiap bahan dalam bimbingan dan pembinaan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial masyarakat
3. Pengumpul dan pelaksana penyaluran bantuan terhadap korban bencana alam

4. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, fasilitas di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial
5. Pengelolah dan pembina dalam kegiatan pengumpul zakat, fitrah, infaq dan shadoqoh
6. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial
7. Pengolah dalam membantu dan menjaga kelestarian adat istiadat yang tumbuh dan berkembang di desa
8. Pengumpul bahan dan penyusun laporan di bidang keagamaan pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial
9. Pencatat data dan pengelolah data nikah, talak, cerai dan rujuk
10. Pengumpul bahan/data dalam pelaksana bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, kepemudaan dan organisasi kemasyarakatan lainnya
11. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

### **G. Kepala Dusun**

Tugas kepala Dusun adalah membantu melaksanakan tugas dan kewajiban kepala desa dalam wilayah kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fungsi kepala dusun:

1. Pembantu pelaksanaan tugas kepala desa di wilayah kerjanya
2. Pelaksana kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
3. Pelaksana keputusan dan kebijakan kepala desa

4. Pembantu kepala desa dalam kegiatan pembinaan dan kerukunan
5. Pembina dan meingkatkan swadaya dan gotong royong
6. Pelaksana penyuluhan program pemerintah desa, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Setelah dilakuka penelitian dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informasi yang berjumlah 6 orang. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan dilapangan dan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam menunjang keakuratan dalam peneliti maka perlu gambaran mengenai Responden. Berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur.

##### 5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara kepada responden didapati jeis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 5.1**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah(Orang)	Presentase %
1.	Laki-laki	4	67 %
2.	Perempuan	2	33 %
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2023 pr*

Dari tabel diatas dengan jumlah respoden 6 orang yang digunakan, maka jumlah Laki-laki sebanyak 4 orang dengan esentasi. Dapat disimpulkan ternyata responden berjenis kelamin Laki-laki lebih dominan dari responden perempuan.

### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Usia atau umur seseorang yang sangat mempengaruhi dalam melakukan aktifitas sehari-hari dimana yang lebih muda akan lebih sibuk jika dibandingkan dengan yang lebih tua. Disamping itu muda atau tuanya usia juga ikut mempengaruhi pengalaman, pengetahuan serta pola pikirnya (mindset) dalam menjalankan kehidupan. Begitu juga dalam menganalisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur**

No.	Tingkat Umur	Jumlah(Orang)	Presentase %
1.	24-32	3	50 %
2.	32-50	2	33 %
3.	51-60	1	17 %
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2023*

Dari tabel diatas jumlah responden sebanyak 6 orang masing masing Memiliki tingkat umur yang berbeda, tingkat umur Responden berbeda pada tingkat umur 24-32 yang berjumlah sebanyak 3 orang dengan presentasi 50% selanjutnya pada tingkat 32-50 yang berjumlah sebanyak 2 orang dengan presentasi 33% kemudian dengan tingkat usia 51-60 yang berjumlah sebanyak 1 orang dengan presentasi 17% maka dapat disimpulkan rata-rata umur responden telah berusia lanjut 50 tahun keatas dan di umur 24 tahun keatas dengan berjumlah 4 orang rata-rata umur responden masih mudah.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan tujuan utama adalah agar terciptanya kelarasan dalam melaksanakan pekerjaan untuk memenuhi tugas, pokok dan fungsi (TUPOKSI). Untuk lebih jelasnya dapat kita perhatikan tingkat pendidikan masing-masing.

**Tabel 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Umur	Jumlah(Orang)	Presebase %
1.	SLTA	3	50 %
2.	D3	1	17 %
3.	S1	2	33 %
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: modifikasi penelitian Tahun 2023*

Dari tabel diatas dengan jumlah responden 6 orang yang digunakan sebagai informan diketahui bahwa tamatan SLTA berjumlah sebanyak 3 orang dengan presentasi 50% dan sementara tamatan D3 berjumlah sebanyak 1 orang dengan presentasi 17% dan tamatan S1 berjumlah sebanyak 2 orang dengan presentasi 33% yang artiya dapat dikatakan secara SDM responden tamatan SMA lebih dominan dari pada tamatan D3 dan S1.

Dari latar pendidikan terakhir Responden, maka dapat dilihat bahwa secara keseluruhan mereka telah memiliki latar pendidikan yang cukup baik. Maka dari itu seharusnya orang yang memiliki latar belakang yang cukup baik akan lebih memahami pekerjaan yang dilakukan dan lebih tanggap dalam menyelesaikan tugas, hal ini dikarenakan tingkat pengetahua yang dimiliki juga sudah memadai.

## **5.2 Hasil Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**

Castells (2004) menyebutkan bahwa teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan.

Teknologi informasi dan komunikasi adalah kumpiula teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan dan meerima informasi. Dan merupakan kombinasi dari dua bidang yang berbeda, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi, contohnya, komputer, dan perangkat lunak teknologi informasi yang digunakan untuk mengelolah dan menyimpan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengirim dan menerima informasi, contohnya telepon, televisi, radio, dan internet adalah teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengirim dan menerima informasi.

### **5.2.1 Tanggapan Informan Tentang Indikator Hardware**

Menurut Wahana (2006:2), Hardware adalah perangkat komputer yang terdiri atas susunan komponen-komponen elektronik berbentuk fisik. Perangkat keras/hardware adalah setiap elemen komputer yang bersifat fisik seperti monitor, keyboard.

Hardware(perangkat keras monitor) adalah peralatan di sistem komputer yang secara fisik terlihat dan dapat dijamah semua bagia fisik komputer, dibedakan dengan data yang berada didalamnya atau yang

beroperasi di dalamnya, dan perangkat lunak yang menyediakan instruksi buat perangkat keras untuk menyelesaikan tugasnya. Proses hardware adalah perangkat komputer yang berfungsi untuk mengolah atau memproses berbagai data dan informasi yang dimasukkan ke dalam komputer. Hardware proses juga disebut sebagai “inti” dari komputer, sebab dapat memproses informasi yang dimasukkan ke dalam komputer secara cepat. Contoh yaitu monitor, keyboard.

Monitor merupakan perangkat keras komputer yang berfungsi untuk menampilkan hasil proses dari komputer dalam bentuk teks, gambar, ataupun video secara visual.

Bedasarkan hasil wawancara penulis dilapangan dengan Kepala Desa, bahwa monitor merupakan salah satu perangkat keras dari komputer yang digunakan untuk menampilkan data komputer secara visual. Tanpa moitor kita akan kesulitan mengoperasikan sebuah perangkat computer karena tidak dapat melihat secara grafis atau visual program-program yang ada dalam perangkat tersebut. Adapun pertanyaan “Bagaimana fungsi monitor dalam pemanfaatan teknologiinformasi dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa?”

Berikut HasilWawancara Dengan Kepala Desa di Desa Pantai Kecemata Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Tamrin yang mengatakan:

*“menurut saya monitor digunakan untuk menampilkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh petugas desa dalam melakukan pelayanan administrasi publik. Minsalnya, monitor digunakan untuk menampilkan data penduduk, data keuangan, data kegiatan, dan lain sebagainya.”  
(Kepala Desa Pantai, 07 maret 2023)”*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan, monitor sangat bermanfaat dalam pelayanan administrasi di kantor desa, karna monitor bisa memudahkan petugas desa dalam melakuka pelayanan administrasi, monitor digunakan untuk menampilkan data penduduk, data keuangan, data kegiatan.

Berikut Hasil Wawancara Dengan Sekretaris Desa di Desa Pantai Kecamatan KuantanMudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Idson yang mengatakan:

*“Dengan menggunakan monitor, petugas desa dapat melakuka pelayaan administrasi publik dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.” (Sekretaris Desa Pantai, 08 Maret 2023)”*

Berikut Hasil Wawancara Dengan Staf Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Suhaila Fitri juga tidak jauh berbeda dari jawaban Sekretaris Desa, yang mengatakan:

*“dengan menggunakan monitor, petugas desa dapat melakukan pelayanan administrasi dengan cepat dan akan meingkatkan kualitas pelyaan publik yang diberikan kepada masyarakat.”(Staf Kantor Desa Pantai, 08 Maret 2023) ”*

Berikut Hasil Wawancara Dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Hendra Syaputra Jaya yang menyatakan:

*“Monitor juga dapat mempermudah koordinasi antara petugas desa dalam melakukan pelayanan administrasi publik. Dengan monitor, petugas desa dapat saling berbagi iformasi dan data secara cepat dan mudah.”(Kaur Umum Kantor Desa Pantai, 11 Maret 2023) ”*

Berikut Hasil Wawancara Dengan Staf Desa di Desa Pantai Kecamatan KuantanMudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP yang mengatakan:

*“Menurut Saya, Dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik desa, penggunaan monitor dapat menghemat waktu dan biaya. Dengan monitor, petugas desa dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih cepat dan efisien, sehingga biaya operasional dapat dikurangi.” (Staf Kantor Desa Pantai, 11 Maret 2023)*

Berikut Hasil Wawancara Dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Faisal Bakri, SH yang mengatakan:

*“dalam pemanfaatan teknologi dengan adanya monitor menghemat energi pegawai desa.”(Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 11 Maret 2023)”*

Bedasarkan hasil wawancara peneliti dan observasi peneliti dilapangan, yang berkaitandengan pertanyaan fungsi monitor, bahwa monitor sangat penting bagi petugas desa. Dengan adanya monitor petugas desa dapat melakukan administrasi publik dengan lebih cepat, oleh karena itu akan berdampak padapeningkatan kualitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat tersebut.

Berikutnya adalah pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada informan terkait Hardware terkait yang mana pertanyaan nya adalah sebagai berikut Apa saja kegunaan keyboard dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa pantai ?

Berikut hasilwawancara dengan Kepala Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Tamrin yang mengatakan :

*“dengan keyboard, petugas desadapat melakukan pekerjaa engan cepat dan efisien. Hal ini akan meningkatkan prodktivitas kerja, sehingga pelayanan administrasi publik di kantor desa dapat berjalan dengan baik dan efektif.” (Kepala Desa Pantai, 12 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Idson yang mengatakan :

*“dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa, keyboard digunakan untuk menggunakan aplikasi perangkat lunak yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan administrasi, keyboard memungkinkan petugas desa untuk mengoperasikan aplikasi perangkat lunak dengan cepat.”(Sekretaris Desa Pantai, 12 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Faisal Bakri, SH yang mengatakan :

*“keyboard juga digunakan untuk menulis surat dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik di kantor desa. Dengan keyboard petugas desa dapat mengetik surat dan dokumen dengan cepat dan mudah, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja.” (Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 12 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Hendra Syaputra Jaya yang mengatakan :

*“keyboard digunakan untuk menginput data dan informasi ke dalam sistem informasi pelayanan publik desa. Dengan keyboard petugas desa dapat memasukkan data secara cepat dan akurat sehingga data dapat tercatat dengan baik dan dapat diolah lebih lanjut.” (Kaur Umum dan Perencanaan Kantor Desa Pantai, 13 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Suhaila Fitri yang mengatakan :

*“keyboard digunakan dalam pembuatan administrasi desa, dengan adanya keyboard aktifitas pemerintah desa sudah cukup cepat, Keyboard sangat penting mengingat sebagian perintah berupa teks dan kontrol lain dimasukkan ke dalam sistem komputer melalui keyboard.”(Staf Kantor Desa Pantai, 13 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP yang mengatakan :

*“Menurut saya dalam pelayanan administrasi publik di kantor desa keyboard digunakan untuk memudahkan komunikasi antara petugas desa dalam menyampaikan pesan dan informas yang berkaitan dengan pelayanan publik. Keboard memungkinkan petugas desa untuk mengetik pesan dengan cepat.” (Staf Kantor Desa Pantai, 13 Maret 2023)”*

Berikutnya adalah pertanyaan ketiga yang peneliti berikan kepada informan terkait Hardware terkait yang mana pertanyaannya adalah apakah menurut bapak/ibu penyediaan kelegkapan alat printer sudah memadai di kantor desa pantai?

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak hendra yang mengatakan :

*“saya rasa untuk saat ini kebutuhan printer sudah mencukupi di kator desa patai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.” (Kaur Umum dan Perencanaan Kantor Desa Pantai, 14 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Tamrin yang mengatakan :

*“untuk saat ini printer yang ada di desa berjumlah dua, untuk keperluan admiistrasi desa sudah mencukupi, dan dengan adanya printer dikantor desa memdahkan petugas desa dalam melakukan mencetak dokumen untuk keperluan kantor ataupun masyarakat desa pantai kecamatan kantan mudik kabupaten kantan singingi.” (Kepala Desa Pantai, 14 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Idson yang mengatakan :

*“ menurut saya untuk perangkat printer yang terdapat di kantor desa pantai sudah cukup dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap*

*masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.” (Sekretaris Desa Pantai, 14 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak

Faisal Bakri, SH yang mengatakan :

*“ dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat atau untuk keperluan desa dengan printer yang ada di kantor desa saat ini sudah mencukupi.” (Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 14 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan

Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Suhaila Fitri, Am.Keb yang

mengatakan :

*“saya rasa pegawai di kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dalam mengurus surat menyurat dengan printer di kantor desa sudah memadai dan mencukupi untuk pelayanan terhadap masyarakat desa pantai.”(Staf Kantor Desa Pantai, 14 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan

Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP yang

mengatakan :

*“ menurut saya, di kantor desa pantai saat ini ada dua printer, dengan adanya dua printer tersebut sudah mencukupi untuk keperluan administrasi di kator desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan sigingi.” (Staf Kantor Desa Pantai, 14 Maret 2023)”*

Dalam hasil observasi di kantor desa pantai berkiblat dari fungsi monitor

dan kegunaan keyboard monitor adalah salah satu perangkat keras atau

hardware yang bisa di sentuh dan dinikmati secara visual. Monitor bisa diartikan

sebagai sebuah perangkat keras kompter yang digunakan untuk menampilkan

sinyal elektronik dari suatu perangkat lainnya. Monitor dianggap sebagai alat

output atau hasil dari sebuah perangkat komputer. Monitor terdiri atas tampilan,

sirkuit dan sebuah lampiran. Secara umum, monitor berfungsi untuk menampilkan

output dari sebuah proses data. Sedangkan keyboard secara umum, keyboard merupakan perangkat keras pada komputer atau laptop yang berfungsi sebagai alat untuk input data berupa huruf, angka, simbol. Fungsi keyboard komputer dan laptop tentu sangat penting mengingat sebagian perintah berupa teks dan kontrol lain dimasukkan ke dalam sistem komputer melalui keyboard.

Bedasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan dan hasil observasi peneliti dilapangan yang berkaitan dengan hardware dalam keyboard, dan monitor yang dapat dilihat dan diketahui bahwa petugas desa telah menggunakan monitor dan keyboard dengan baik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Karna dengan adanya keyboard dan printer petugas desa dapat mengetik surat dan dokumen dengan cepat dan mudah dan monitor petugas desa dapat saling berbagi informasi dan data secara cepat.

Demikian dari ketiga pertanyaan yang telah peneliti pertanyakan secara lansung kepada informan, terkait indikator hardware dalam bagaimana fungsi monitor dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik dan apa saja kegunaan keyboard. Yang sudah masuk dalam kategori baik.

### **5.2.2 Tanggapan Informan Tentang Software**

Menurut Melwin Syafrizal Daulay (2007:22) software adalah sebuah perangkat yang berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan seluruh intruksi yang mengarah pada sistem komputer. Kemudian dijelaskan pula bahwa software merupakan perangkat yang menjembatani interaksi user dengan komputer yang menggunakan bahasa mesin. Software berfungsi sebagai dasar kebutuhan komputer agar dapat dioperasikan dengan baik. Software memiliki

fugsi dalam mengatur hardware/perangkat keras yang ada pada komputer, dengan begitu komputer yang digunakan dapat bekerja dengan baik sesuai pekerjaan apa yang dibutuhkan.

Perangkat lunak software adalah istilah khusus untuk data yang diformat dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca, dan ditulis oleh komputer. Software berfungsi sebagai dasar kebutuhan komputer agar dapat dioperasikan dengan baik. Software memiliki fungsi dalam mengatur hardware/perangkat keras yang ada pada komputer, dengan begitu komputer yang digunakan dapat bekerja dengan baik sesuai pekerjaan apa yang dibutuhkan.

Dalam hal ini penulis langsung bertanya kepada Bapak Tamrin Selaku Kepala Desa di Kantor Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, Menurut Bapak/Ibu apa kegunaan Software/ aplikasi untuk desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupate kuantan singingi?

*“Menurut saya aplikasi dapat digunakan sebagai informasi dan pelayanan publik bagi masyarakat desa, seperti informasi tentang program pemerintah, pengumuman, dan layanan publik seperti pendaftaran administrasi.” (Kepala Desa Pantai, 15 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pantai Kecamatan

Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Idson Yang Mengatakan:

*“pendapat saya aplikasi dapat digunakan sebagai sarana informasi kesehatan dan kesejahteraan bagi masyarakat desa seperti informasi tentang vaksinasi, konsultasi medis, dan pengiriman obat-obatan.” (Sekretaris Desa Pantai, 15 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra

Syaputra Jaya Yang Mengatakan :

*“menurut saya aplikasi dapat digunakan untuk memperkenalkan budaya dan tradisi desa, seperti informasi tentang wisata lokal, festival dan acara budaya lainnya..” (Kaur Umum dan Perencanaan Desa Pantai, 15 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Faisal

Bakri,SH Yang Mengatakan :

*“aplikasi dapat digunakan sebagai media pelaporan kriminal dan konsultasi dengan petugas keamanan desa. (Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa Pantai, 15 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan

Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP Yang

Mengatakan :

*“menurut saya aplikasi dapat digunakan sebagai media pembelajaran bagi anak-anak dan remaja desa, seperti media belajar online dan akses ke sumber pendidikan.” (Staf Kantor Desa Pantai, 15 Maret 2023)”*

Dalam hasil observasi penulis di kantor desa pantai berkiblat dari kegunaan

software menurut Roger S. Pressman bahwa yang dimaksud dengan perangkat

lunak atau software adalah sebuah perintah program dalam sebuah komputer,

yang apabila dieksekusi oleh sernya akan memberikan fungsi dan kerja seperti

yang diharapkan oleh sernya. Pernyataan ini menggambarkan bahwa software atau

perangkat lunak ini berfungsi untuk memberi perintah komputer, agar komputer

dapat berfungsi untuk memberi perintah komputer, agar komputer dapat

berfungsi secara optimal, sesuai dengan kemauan user yang memberikan perintah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dengan informan yang telah

ditentukan, dan ditambah hasil observasi peneliti dilapangan , dapat dilihat bahwa

Software sangat baik, karena aplikasi dapat digunakan sebagai informasi dan

pelayanan publik bagi masyarakat desa, seperti informasi tentang program

pemerintah, pengumuman, dan layanan publik seperti pendaftaran administrasi. Kantor Desa Pantai, dan masih banyak kegunaan aplikasi di kantor desa seperti memperkenalkan tradisi desa, seperti informasi tentang wisata lokal.

Dengan demikian dari pertanyaan yang peneliti pertanyakan secara langsung kepada informan, terkait indikator software apa saja kegunaan software atau aplikasi untuk , dirasa memang sudah masuk dalam kategori sangat baik.

### **5.2.3 Tanggapan Informan Tentang Database**

Hidayatllah (2015:147) database himpunan kelompok data yang saling berhubungan yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah, sedangkan menurut Faridi (2016:192) mendefenisikan bahwa database adalah sebah struktur yang umumnya dikategorikan dalam 2 hal sebuah database flat dan sebuah database relasional lebih disukai karena lebih masuk akal dibandingkan database flat. Sedangkan menurut Anhar (2016:19) database dapat diartikan sebagai suatu pengorganisasian data dengan bantuan komputer yang memungkinkan dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa database merupakan sistem penyimpana yang menyimpan kumpulan informasi yang disusun sehigga mudah untuk di akses.

Database atau basis data yaitu kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis yang dapat diperiksa menggunakan suatu program computer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut. Basis data adalah tempat dimana kumpulan data ditampung e cara terorganisir sehingga

dapat diakses dan dikelola dengan mudah. Melalui pangkalan data ini pengguna mampu dengan mudah mencari informasi, menyimpan informasi, ataupun membuang informasi.

Dalam hal ini penulis langsung bertanya kepada Bapak Tamrin Selaku Kepala Desa di Kantor Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, Menurut bapak/ibu apakah data-data yang tersimpan dalam database dapat dengan mudah diolah kembali untuk diubah menjadi informasi yang berguna?

*“menurut saya mudah diolah, karena file database sudah tersimpan dalam komputer desa, dan memudahkan pegawai desa dalam melakukan tugas sehari-hari di kantor desa.” (Kepala Desa Pantai, 15 Maret 2023).”*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pantai Kecamatan

Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Idson Yang Mengatakan :

*“untuk database desa pantai saat ini sudah tersimpan di dalam Microsoft Exce, untuk pengolahan nya sudah mudah.” (Sekretaris Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra

Syaputra Jaya Yang Mengatakan :

*“untuk pengolahan database di desa pantai mudah, karena sudah tersimpan dalam komputer. Dan bisa membuat pegawai desa mudah dalam mencari file-file penting.” (Kaur Umum dan Perencanaan Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Faisal

Bakri,SH Yang Mengatakan :

*“menurut saya iya sudah mudah karena database merupakan sistem penyimpanan yang menyimpan kumpulan informasi yang disusun sehingga mudah ntuk diakses oleh petugas kantor desa pantai kecamatan*

*kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.” (Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Ibu Suhaila Fitri, Am.keb Yang Mengatakan :

*“untuk pengolahan database didesa pantai sudah mudah, karena sudah tersimpan dalam bentuk file dan memudahkan dalam hal kepetingan masyarakat dalam membuat surat.”(Staf Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP Yang Mengatakan :

*“pengolahan database sudah mudah dan cepat, karena sudah tersimpan pada komputer desa dan staf desa lebih muda dalam melakukan tugasnya.”(Staf Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Dari hasil observasi penulis di kantor desa pantai berkiblat dari database menurut Abdulloh (2008:103) Database atau basis data adalah kumpulan informasi yang disimpan dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi. Sedangkan menurut Jogiyanto (2005) Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya tersimpan dan di simpanan luar komputer dan digunakan oleh perangkat lunak tertentu untuk memanipulasinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dengan informan yang telah ditentukan, dan ditambah hasil observasi peneliti dilapangan, dapat dilihat bahwa semua data-data Untuk pengolahan database di desa pantai sudah mudah karena sudah tersimpan dalam bentuk file dan tersimpan di komputer. Dengan adanya

database semua urusan yang ada di kantor desa dapat terselesaikan dengan cukup baik, Selagi petugas desa tersebut melengkapi semua persyaratan dalam segala bentuk urusan ke kantor desa patai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.

Dengan demikian dari pertanyaan yang peneliti pertanyakan secara lansung kepada informan, terkait indikator database apakah data-data yang tersimpan dalam database dapat dengan mudah diolah kembali untuk diubah menjadi informasi yang berguna. dirasa memang sudah masuk dalam kategori cukup baik

#### **5.2.4 Tanggapan Informan Tentang Network**

Network/jaringan membantumempercepat proses berbagi data. Transfer data pada jaringan selalu lebih cepat dibandingkan sarana berbagi data lainnya yang bukan jaringan. Jaringan komputer juga digunakan dengan tujuan sebagai media komunikasi atau mempermudah komunikasi yang berlangsung antara pemakai komputer yang sudah masuk jaringan komputer. Dengan adanya jaringan komputer, maka akan memudahkan pengguna jaringan untuk berbagi data, baik itu teks, gambar, audio, maupun video.

Network adalah sebuah sistem operasi yang terdiri atas sejumlah jomputer dan perangkat jaringan lainnya yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama atau suatu jaringan kerja yang terdiri dari titik-titik yang terhubung satu sama lain, dengan atau tanpa kabel.

Untuk melihat indikator Network tersebut, maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan yang dilakukan melalui metode wawancara

secara langsung. Adapun pertanyaan pertama adalah sebagai berikut Menurut Bapak/Ibu apakah pemanfaatan jaringan dikantor desa pantai sudah di mamfaatkan dengan baik?

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Tamri Yang Mengatakan:

*“untuk pemanfaatan jaringan sudah berjalan dengan baik, karea di desa pantai sendiri untuk internet sudah lancar, untuk akses aplikasi dari pemerintahan juga mudah dan cepat.” (Kepala Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Idson Yang Mengatakan:

*“meurut saya pribadi pemanfaatan jaringan di desa pantai untuk keperluan desa sudah cukup baik dan dengan adanya jaringan lebih memudahkan petugas desa dalam proses komunikasi sehingga memungkinkan pengguna dapat bertukar informasi melalui pesan singkat, chatting.” (Sekretaris Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Faisal Bakri, SH Yang Mengatakan:

*“menurut saya pemafaatan jaringan didesa pantai sudah baik, karena saat ini internet di desa pantai sudah cukup stabil, sehingga tidak ada hambatan untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan system pemerintahan atau aplikasi dari pemerintah.” (Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum dan Perencanaan Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Hendra Syaputra Jaya Yang Mengatakan:

*“pemanfaatan jarigan di kantor desa pantai sudah cukup baik dalam pelayanan administrasi publik di desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.” (Kaur Umum dan Perencanaan Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP Yang Mengatakan:

*“menurut saya untuk saat ini pemanfaatan jaringan sudah cukup baik di kantor desa pantai selain memudahkan komunikasi, jaringan komputer juga memudahkan pengiriman data yang dilakukan proses pengiriman data yang dilakukan melalui jaringan komputer dapat dilakukan dengan lebih cepat .”(Staf Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Suhaila Fitri, Am.keb Yang Mengatakan:

*“menurut saya jaringan di desa pantai sudah cukup stabil untuk akses internet dan aplikasi pemerintahan desa dan memudahkan pegawai desa dalam melakukan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat dan memudahkan komunikasi juga memudahkan pengiriman data yang dilakukan. Proses pengiriman data yang dilakukan melalui jaringan komputer dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, baik itu melalui internet maupun melalui perangkat keras.”(Staf Kantor Desa Pantai, 16 Maret 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan dan hasil observasi peneliti dilapangan, terkait pertanyaan peneliti pada indikator network yaitu tentang apakah pemanfaatan jaringan di kantor desa pantai sudah baik , bahwa jaringan di desa pantai sudah cukup baik untuk akses internet dan aplikasi pemerintahan desa, karena pemanfaata jaringan sudah berjalan dengan baik, di desa pantai sendiri untuk internet sudah lancar.

Berikut pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada informan terkait Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi masih dengan indikator Network. Yang mana pertanyaannya adalah sebagai berikut apakah pada

kantor desa sudah menyediakan prasarana jaringan yang cukup dalam memberikan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat ?

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Tamrin Yang Mengatakan:

*“untuk saat ini jaringan yang digunakan di kantor desa pantai merupakan jaringan dari provider yang digunakan secara individu(hotspot), untuk jaringan seperti wifi belum tersedia di kantor desa.” (Kepala Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Idson Yang Mengatakan :

*“di kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi masih menggunakan hotspot individu pegawai kantor desa.”(Sekretaris Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Faisal Bakri, SH Yang Mengatakan :

*“menurut saya untuk kantor desa pantai belum tersedia wifi pada kantor desa untuk keperluan masyarakat dan pegawai masih menggunakan hotspot pribadi dalam melakukan urusan atau keperluan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik desa.”(Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Hendra Syaputra Jaya Yang Mengatakan :

*“di kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi belum tersedia jaringan yang dipakai untuk masyarakat secara publik karena belum tersedia wifi di kantor desa.”(Kaur Umum Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Suhaila Fitri, Am.keb Yang Mengatakan:

*“kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi masih menggunakan hotspot individu pegawai kantor desa dalam melaksanaka pelayanan kepada masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.”(Staf Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP Yang Mengatakan :

*“penyediaan jaringan wifi di kantor desa belum tersedia tetapi itu tidak menjadi penghabat pegawai kantor desa alam melakukan tugas nya terhadap masyarakat desa pantai kecamatan kantan mudik kabupaten kantan singingi.”(Staf Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Dalam hasil observasi penulis di kantor desa pantai berkiblat dari tujuan Network menurut Onno W. Purbo (prihatna, 2005) Network/jaringan adalah media yang memungkinkan sebah proses komunikasi berlansung efesien dengan menyambungkannya dengan beragam aplikasi sedangkan menurut Lani Sidharta internet adalah suatu bentuk interkoneksi antara jaringa komputer yag kemudian dapat memberikan pelayanan dalam bentuk informasi yang disajikan secara lengkap. Lebih lanjut, Lani mengatakan bahwa internet juga merupakan rekan maya atau virtual yang amph, yang memberikan berbagai manfaat dalam bidang bisnis, politik, bahkan hingga untuk hiburan semata.

Jaringan komputer atau jejaring adalah jaringan telekomunikasi yang memungkinkan antar komputer untk saling berkomunikasi dengan bertukar data. Tujuan dari jaringan komputer adalah agar dapat mencapai tujuannya, setiap

bagian dari jaringan komputer dapat meminta dan memberikan layanan. Dilansir dari columbia university, networking adalah proses membangun suatu koneksi dan hubungan dengan orang lain. Hubungan inilah yang bisa memberimu maskan atau bantuan dalam bentuk lainnya untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan karier.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dengan informan yang telah ditentukan, dan ditambah hasil observasi peneliti dilapangan , dapat dilihat bahwa jaringan di desa pantai sudah baik dan stabil tetapi untuk kantor desa belum tersedia wifi oleh karena itu pegawai desa masih menggunakan hotspot dari hp pribadi dalam melakukan keperluan masyarakat dikantor desa pantai tersebut. tetapi itu tidak menghambat pegawai desa dalam melakukan pelayanan administrasi public karena masih bisa menggunakan hotspot. Selagi petugas desa tersebut melengkapi semua persyaratan dalam segala bentuk urusan ke kantor desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.

Dengan demikian dari pertanyaan yang peneliti pertanyakan secara lansung kepada informan, terkait indikator Network pemanfaatan jaringan dikantor desa pantai sudah di mamfaatkan dengan baik. dirasa memang sudah masuk dalam kategori cukup baik

### **5.2.3 Tanggapan Informan Tentang People**

Meurut Gasperz (2012:87) people ialah karyawan, kecepatan karyaawa, kesungguhan karyawan dan kemampuan komunikatif.

Menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2008:341) people adalah semua pelaku yang memainkan perananan dalam penyajian jasa hingga dapat mempengaruhi

persepsi pembeli. Elemen-elemen dari people adalah pegawai, konsumen, semua sikap dan penampilan dalam lingkungan kerja. Tetapi people dalam pemerintahan desa ialah seseorang yang melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, dan pelayanan umum.

Dalam hal ini penulis langsung bertanya kepada Bapak Idson Selaku Sekretris Kantor Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah tenaga atau pegawai di kantor desa mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

*“menurut bapak jumlah tenaga atau pegawai di kantor desa untuk saat ini sudah cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mdik kabupaten kuantan singingi.”(Sekretaris Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pantai Kecamatan Kuantan

Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Tamrin Yang Mengatakan :

*“pegawai desa melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi. Dan untuk di kantor desa pantai kecamatan kantan mudik kabupaten kantan singingi pegawai atau staf sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat .”(Kepala Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa

Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak

Faisal Bakri, SH Yang Mengatakan :

*“menurut ibuk pegawai di kantor desa sudah mencukupi dalam melaksanakan urusan umum seperti penyiapan rapat, penyedian prasarana perangkat desa dan kantor dan pelayanan umum di kantor desa panatai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.”(Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Kaur Umum Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Bapak Hendra Syaputra Jaya Yang Mengatakan :

*“tenaga dan pegawai di kantor desa sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi. Seperti kaur umum perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat desa yang membidangi urusan ketatausahaan.”(Kaur Umum Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP Yang Mengatakan :

*“menurut ibu iya sdah menckupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa pantai kecamatan kuantan mudik kabupaten kuantan singingi.”(Staf Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)”*

Berikut hasil wawancara dengan Staf Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Yaitu Ibu Suhaila Fitri, Am.keb Yang Mengatakan:

*“menurut saya untuk saat ini tenaga dan pegawai di kantor desa sudah mencukupi dan pegawai di kantor desa sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pantai seperti dalam urusan administrasi surat meyurat.”(Staf Kantor Desa Pantai, 17 Maret 2023)*

Dari hasil observasi penulis di kantor desa pantai berkiblat dari people menurut Zeithaml (2013:26) dapat diartikan bahwa orang adalah semua manusia yang berperan memainkan bagian dalam pelayanan. People adalah orang-orang yang terlibat di dalamnya, setiap orang yang terlibat dalam suatu perusahaan dan kantor hendanya memberika kontribusianya terhadap pelayanan agar menjadi maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dengan informan yang telah ditentukan, dan ditambah hasil observasi peneliti dilapangan, dapat dilihat bahwa orang-orang di kantor desa sudah mencukupi dan sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi seperti tugas staf desa dalam urusan ketatausahaan administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaa prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat dan pelayanan umum. Dan sekretaris desa bertugas membanu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Kasi pelayanan melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat. Meningkatkan paya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan keteagakerjaan. Perangkat desa adalah bagian dari unsur pemerintahan desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur pemerintahan desa di bawah naungan kepala desa.

Dengan demikian dari pertanyaan yang peneliti pertanyakan secara lansung kepada informan, terkait indikator people tentang apakah jumlah tenaga atau pegawai di kantor desa mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Iya sudah mencukupi dan perangkat desa sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. dirasa memang sudah masuk dalam kategori baik

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Desa Pantai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi ini berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi publik sudah cukup baik. Karena teknologi yang digunakan oleh pereangkat desa sudah memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini.

#### **6.2 Saran**

Setelah melihat hasil penelitian maka peneliti memberikan saran dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan public didesa pantai yaitu diharapkan kepada seluruh perangkat desa bisa menggunakan dan mengoperasikan teknologi-teknologi yang sudah diterapkan di desa pantai. Karena ada beberapa teknologi seperti penggunaan perangkat lunak / software yang dioperasikan oleh orang tertentu saja.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasibun. 2014. *Manajemen Ilmu dan Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hasibun. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibun. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nigro, Felix. 1970. *modern aadminitrasion*. amerika: Harper& Row, 1970.
- Purnama, Chamdan. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Mojekerto: Percetakan Branka.
- Pfifiner, Jhon M., dan Robert V. Presthus. 1969. *Administrasi negara*. padjadjaran,
- Rusdiana, A. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rusdiana, dan Irfan Moch. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- satari, armaini. 2008. *pengertian dan tujuan serta tipe dan struktur organisasi sosial*. banten
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: PT Bumi Aksara.

### B. JURNAL

- Eka, Septiani. (2018). aalisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Admiistrasi Nusantara* , 58-73.

- Hasbi, Shiddiq. (2018). Filsafat administrasi sebagai hakikat da makna dalam keilmuan administrasi publik. *pembangunan dan kebijakan publik* , 31-42.
- Naibaho, R. S. (2017). peranan dan perencanaan teknologi informasi. *Warta Dhamasraya* , (52).
- Rahmawati, Diana. (2008). analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi. *ekonomi dan pendidikan* , (5)1.
- sirimasa, N. P. (2018). kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa. *EKSEKUTIF* , 1(1).
- Sugiman, s. (2018). pemerintahan desa. *binamulia hukum* , 7(1) 82-95.
- Yepi, M. (2020). Analisis pelayanan puskesmas dalam meningkatkan kesehatan pedesaan. *juhanperak* , 1(2), 187-194.

### **C. Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa

## DOKUMENTASI

Kantor Desa Pantai



Ruangan Untuk Rapat di Kantor desa



Ruangan Kepala Desa



Ruangan Administrasi



Pengambilan Data Wawancara Bersama Kepala Desa Pantai  
(Bapak Tamrin)



*Sumber: penelitian tahun 2023*

Pengambilan Data Wawancara Bersama Sekretaris Desa Pantai  
(Bapak Idson)



*Sumber : penelitian tahun 2023*

Pengambilan Data Wawancara Bersama Staf Desa Pantai  
(Ibu Dia Marlina Susanti, S.IP)



*Sumber: penelitian tahun 2023*

Pengambilan Data Wawancara Bersama Staf Desa Pantai

(Ibu

Suhaila

Fitri,

Am.Keb)



*Sumber : penelitian tahu 2023*

Pengambilan Data Wawancara Bersama Kesejahteraan dan Pelayanan

(Bapak Faisal Bakri, SH)



*Sumber : penelitia tahun 2023*

Pengambilan data wawancara bersama Kaur Umum dan Perencanaan

(Hendra Syaputra Jaya)



*Sumber : penelitian tahun 2023*

