

## ***Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik***

**Bambang Suprianto<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup> STISIPOL Candradimuka, Palembang  
Alamat Korespondensi : [supriantob27@gmail.com](mailto:supriantob27@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The number of complaints submitted by the public about the poor process of public services provided is a problem that must be immediately addressed by the Government. Along with the current advances in information technology, many institutions or agencies have begun to overhaul work systems in order to improve the quality of service to the public. This research aims to identify the application of information technology in improving the quality of public services. This research uses descriptive qualitative methods and the research sources used are secondary data, namely studies of literature, articles, journals, regulations, and sites on the internet related to this research. Validity data in study using triangulation. This study uses the theory of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings of this study are that the application of information technology in improving the quality of public services has not fully run optimally, this can be seen from the dimensions of physical evidence (tangibles) that have not utilized digitalization in optimizing technology so that it requires space and storage space to store files and documents that are increasingly mounting. reliability in technology-based services, information and communication networks is very dependent on the weather, because if there is heavy rain or thunderstorms, the quality of the network becomes weak and even stops so that the process of administering (managing and processing) data becomes slow and can cause inaccuracies, power responsiveness is still not optimal because the services provided are still slow and require a long time.*

**Keywords :** *Application, Information Technology, Service Quality*

### **ABSTRAK**

*Banyaknya komplain yang disampaikan masyarakat akan buruknya proses pelayanan publik yang diberikan menjadi masalah yang harus segera ditangani oleh Pemerintahan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, banyak lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi saat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Riset ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Riset ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan sumber penelitian yang digunakan adalah data sekunder yakni kajian terhadap literatur, artikel, jurnal, peraturan, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Hasil temuan penelitian ini yaitu penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal, hal ini dilihat dari dimensi bukti fisik (tangibles) belum memanfaatkan digitalisasi dalam mengoptimalkan teknologi sehingga membutuhkan ruang dan tempat penyimpanan untuk menyimpan berkas dan dokumen yang semakin menggunung. reliabilitas (realibility) dalam pelayanan berbasis teknologi, jaringan informasi dan komunikasi sangat bergantung dengan cuaca, sebab apabila terjadi hujan deras atau angin ribut maka kualitas jaringan menjadi lemah bahkan terhenti sehingga proses pengadministrasian (pengelolaan dan pengolahan) data menjadi lambat dan bisa menyebabkan ketidakakuratan, daya tanggap (responsiveness) masih belum optimal disebabkan pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama.*

**Kata Kunci :** *Penerapan, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan*

## 1. Pendahuluan

Di era saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya adalah pelayanan publik. Di masa dahulu, banyaknya komplain yang disampaikan oleh masyarakat akan buruknya proses pelayanan yang diberikan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Asmarianti, mengatakan bahwa dengan adanya e-government penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan sarana elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Azmi & Asmarianti, 2019). Oleh karena itu, teknologi informasi dapat membantu aktivitas kerja dan menunjang tercapainya tujuan yang diharapkan oleh instansi.

Teddy Jurnal mengatakan, menjalankan dan keberhasilan menyelesaikan tugas-tugas merupakan manfaat dalam penggunaan teknologi. Ada enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi diantaranya adalah faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi (Rahmawati, 2008).

Thomson memperkuat pernyataan tersebut, bahwa pengguna menaruh harapan dalam menggunakan teknologi untuk kehidupannya. Tingkat kesiapan pengguna memiliki pengaruh yang besar dalam keberhasilan dari teknologi tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhinya yakni persepsi manfaat teknologi dan kemudahan penggunaan teknologi (Al Rasyid, 2017).

Kemajuan teknologi informasi yang kian pesat ini mendorong SDM untuk meningkatkan kemampuannya di bidang teknologi. Hal ini menjadi tantangan besar bagi SDM dalam penguasaan teknologi. Keberadaan teknologi informasi di lingkungan pemerintah khususnya pemerintahan desa dapat membantu aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa seperti pembangunan desa, pengelolaan kegiatan pemerintah desa, pembinaan kepada masyarakat desa bahkan dapat menunjang peningkatan kesejahteraan masyarakat desa. Hal ini dapat tercapai jika elemen SDM di pemerintah desa dan masyarakat desa menguasai teknologi hingga terwujudnya pemerintahan yang baik (*good government*) (Mulyapradana et al., 2022).

Diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Atmajaya dan Wirata bahwa manfaat penggunaan sistem informasi desa dapat dirasakan oleh pemerintah desa karena lebih efisien dan efektif, lebih transparan,

akuntabel, layanan publik lebih baik dan kemudahan warga dalam mengakses informasi desa dan partisipasi aktif dari warga dalam pembangunan desa (Atmajaya & Wirata, 2021). Akan tetapi, jika SDM tidak mampu menguasai teknologi informasi maka akan berdampak pada lambatnya pelayanan publik kepada masyarakat (Fathony et al., 2021).

Organisasi memiliki kegiatan salah satunya adalah memberikan pelayanan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Aktivitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh pada pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi hingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat maka kualitas pelayanan akan semakin baik (Mulyapradana, 2017).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Fakhriyah et al., 2022).

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Along, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana et al., 2020)

Menurut Hardiyansyah, suatu model dimensi kualitas jasa dikatakan ideal harus memenuhi syarat (Mulyapradana, 2017) sebagai berikut:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Indikator dari kualitas pelayanan ada lima dimensi (Along, 2020; Mulyapradana et al., 2022), yakni bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*ralibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut: apakah penerapan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik?. Bersumber

fenomena yang terjadi maka peneliti akan mengkaji lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan sumber penelitian yang digunakan adalah data sekunder yakni kajian terhadap *literature*, artikel, jurnal, regulas, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti mengkaji seluruh referensi untuk memperoleh hasil dari penelitian ini (Azmi & Asmarianti, 2019; Fakhriyah et al., 2022; Fathony et al., 2021).

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi memiliki tujuan yakni meningkatkan pemahaman para peneliti terhadap data dan fakta dari berbagai *literature* serta memanfaatkan sesuatunya dil luar data sebagai alat pengecek dan pembanding (Pangestu & Hilman, 2020).

## 2. Pembahasan

Hasil studi *literatur review* sebagai berikut:

**Pertama**, penelitian dengan judul Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi pada tahun 2023 dilakukan oleh Dede Mirz dkk. Pada penelitian ini, tujuan riset ialah menggambarkan peran teknologi informasi dalam meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. Metode penelitian ini adalah studi literature dengan berbagai jurnal penelitian dengan rancangan penelitian analitik dengan data yang mendukung Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Pengembangan aplikasi teknologi informasi yang baik dapat membuat proses bisnis pemerintahan menjadi lebih cepat sehingga output yang dihasilkan lebih meningkat atau lebih produktif. Interaksi dan masyarakat yang dilakukan secara elektronik dapat mendukung para birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik (Mirza et al., 2023). **Kedua**, penelitian yang berjudul pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung E-Government di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai Tahun 2020 yang dilakukan oleh Amiruddin, dkk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pemanfaatan TIK dalam mendukung e-government serta respon masyarakat terhadap pemanfaatan TIK dalam mendukung e-government di Desa Tongke-Tongke. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendalamannya mengambil lokus Desa Tongke-Tongke, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan TIK dalam mendukung e-government di Desa Tongke-Tongke masih kurang, ini terlihat dengan masih mengandalkan

informasi berupa print out yang ditempel pada papan pengumuman desa karena belum memiliki website desa sementara respon masyarakat masih rendah disebabkan pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama seperti dalam pengurusan administrasi (Amiruddin & Marsuki Ali, 2020). **Ketiga**, penelitian yang berjudul Pemanfaatan Teknologi Aplikasi untuk Menunjang Kinerja Perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar tahun 2020 yang dilakukan oleh Kurniawan, dkk. Pada penelitian ini, tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Pemanfaatan Teknologi aplikasi untuk menunjang kinerja perangkat Desa Laguruda kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, tugas pemrosesan data yang meliputi mentransmisikan data, menyimpan data serta menampilkan data belum berjalan dengan baik karena perangkat desa belum mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi yang ada. Kedua, pemanfaatan Teknologi dalam memudahkan untuk pekerjaan administrasi belum optimal karena keterbatasan keahlian perangkat aplikasi-aplikasi komputer. Ketiga, penggunaan Teknologi Aplikasi dalam mengembangkan kemampuan perangkat Desa masih kurang disadari. Keempat, penggunaan Teknologi Aplikasi dalam menunjang dan meningkatkan kualitas pekerjaan masih rendah. Kelima, penggunaan Teknologi Aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik belum meningkat karena keterbatasan dalam mengoperasikan komputer dan pengetahuan tentang aplikasi komputer. Terakhir, penggunaan Teknologi dalam mendorong kemajuan Desa masih rendah karena belum memanfaatkan Teknologi Aplikasi secara baik dan benar. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya Pekerjaan administrasi Desa yang maksimal dan sering mengalami keterlambatan (Kurniawan et al., 2020). **Terakhir**, penelitian yang berjudul Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi tahun 2020 yang dilakukan oleh Mukhsin. Tujuan penulisan ini akan mengeksplorasi pemanfaatan TIK dilakukan di tingkat desa dalam mendukung pembangunan dan kemandirian desa, memberikan gambaran mengenai pemanfaatan TIK di desa dan menangkap keberhasilan desa dalam pembangunan dengan dukungan TIK. Penulisan ini menggunakan metode penulisan deskriptif. Penelitian dilakukan melalui studi kasus dengan melakukan wawancara dan observasi (secara purposif). Pada penelitian ini diungkapkan bahwa Implementasi penerapan IT di Pemerintahan Desa adalah dengan mengupayakan tersedianya jaringan komputer, sumber daya manusia yang mumpuni dan tersedianya sarana serta prasarana yang memadai agar pelayanan kepada masyarakat dapat maksimal. Selain itu, dengan menggunakan sistem IT data-data masyarakat yang ada dapat

tersimpan dengan aman dan rapih. Kemudahan yang didapat pun dapat mengefektifkan kinerja para aparat desa (Mukhsin, 2020).

Berdasarkan dari hasil *literature review* diatas, ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan (Along, 2020; Mulyapradan et al., 2022), yakni bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), berikut penjelasan masing-masing indikator:

a. *Tangible*

Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan instansi ataupun organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan pegawai dan lain lain. Berdasarkan hasil kajian literatur secara mendalam ditemukan kondisi instansi tergolong yang belum begitu rapi penataan fisiknya hal itu terlihat dari penataan alat kelengkapan mobeluler (meja, kursi, lemari dll) yang tidak pada tempatnya dan juga masih banyak dokumen-dokumen yang berserakan karena tidak cukupnya ruang dan rak penyimpanan berkas-berkas dengan dokumen-dokumen yang kian menggunung.

Berdasarkan hasil studi literatur ini diperoleh bahwa dimensi *Tangible* dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi maka kita dapat memanfaatkan digitalisasi dalam mengoptimalkan teknologi sehingga kita tidak perlu rak penyimpanan berkas-berkas dan dokumen-dokumen yang kian menggunung tersebut.

b. *Reliability*

Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisasi kesalahan. Hubungan dimensi keandalan dengan kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kehandalan pemerintah maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi masyarakat terhadap kehandalan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Dimensi *Reliability* dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi maka akan mampu melakukan proses pengadministrasian (pengelolaan dan pengolahan) data lebih cepat dan lebih

akurat. Namun teknologi yang menjanjikan tetaplah memiliki kelemahan. Kendala kedua yang menjadi kelemahan tersebut terkait kendala alam yang memang tidak bisa dielakkan lagi. Ini berarti jaringan informasi dan komunikasi sangat bergantung dengan cuaca yang bersahabat, sebab apabila terjadi hujan lebat atau angin ribut maka kualitas jaringan menjadi lemah bahkan terhenti. Lagi-lagi proses penginputan data harus terhenti sejenak dan menunggu hingga cuaca kembali membaik. Penjelasan diatas bermakna, apabila semua kendala-kendala yang telah disebutkan dapat dieliminir maka secara keseluruhan kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan relatif memuaskan, asalkan semua syarat-syarat dilengkapi maka pengurusan tidak ada masalah.

c. *Responsiveness*

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon masyarakat dalam upaya memuaskan masyarakat, misalnya: mampu memberikan informasi secara cepat, tepat, dan benar, tidak menunjukkan sikap acuh, serta mampu memberikan pertolongan dengan segera. Dimensi *Responsiveness* dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi maka petugas / pegawai akan mampu memberikan respons yang cepat akurat dari berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami dan merasakan daya tanggap dengan cepat. Berdasarkan hasil studi literatur diperoleh bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik masih belum optimal disebabkan pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama seperti dalam pengurusan administrasi.

d. *Assurance*

Jaminan (*Assurance*) termasuk *Competence*, *Credibility* dan *Security* yaitu kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan pegawai serta kemampuan dalam menghargai perasaan masyarakat. Dimensi *Assurance* dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna, dengan adanya dukungan teknologi informasi maka Pemerintahan akan mampu memberikan sejumlah layanan yang terjamin dari segi biaya dan waktu

penyelesaiannya. Karena pengadministrasian data sudah dilakukan secara online dan selalu terkontrol oleh sistem yang berlaku.

e. *Empathy*

Kepedulian / Empati (*Emphaty*) termasuk *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding*, yaitu kemampuan atau kesediaan pegawai memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakatnya. Dimensi *Emphaty* dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna, dengan adanya dukungan teknologi informasi maka Pemerintah akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuannya dengan cepat terutama dalam keadaan mendesak.

Berdasarkan hasil kajian literatur dari beberapa jurnal ilmiah, penulis menyimpulkan bahwa dimensi kepedulian (*emphaty*) pada petugas pelayanan relatif positif dan tidak mengecewakan. Hal ini ditunjukkan dengan sikap tubuh petugas yang sedang melayani baik itu cara berkomunikasi dan menjawab pertanyaan, keramahan, dan kesabaran dalam melayani masyarakat yang berdesakan walaupun sesekali terlihat petugas yang keletihan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham dan mengerti tentang prosedur, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bagaimana penerapan teknologi informasi apabila dilihat dari ke lima dimensi yang menjadi indikator kualitas pelayanan publik, bahwa kualitas pelayanan publik dengan dukungan pemanfaatan teknologi informasi di Instansi Pemerintah ataupun Lembaga telah mengalami peningkatan meskipun masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Karena dari kondisi riil dilapangan menunjukkan masih banyaknya kendala-kendala yang yang dihadapi baik yang bersifat teknis maupun non-teknis.

Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan dari semua lembaga maupun instansi pemerintah. Pemerintah saat ini berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat membantu mewujudkannya. Penerapan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah. Dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

### 3. Kesimpulan

Penerapan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi. Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal, hal ini dapat dilihat dari:

1. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berdasarkan kajian literatur ditemukan bahwa dalam dimensi ini belum memanfaatkan digitalisasi dalam mengoptimalkan teknologi sehingga membutuhkan banyak ruang dan tempat dalam penyimpanan berkas serta dokumennya yang semakin lama semakin menggunung.
2. Dimensi reliabilitas (*realibility*) dalam pelayanan berbasis teknologi, pada kajian literatur ini ditemukan bahwa jaringan informasi dan komunikasi sangat bergantung dengan cuaca, sebab apabila terjadi hujan deras atau angin ribut maka kualitas jaringan menjadi lemah bahkan terhenti sehingga proses pengadministrasian (pengelolaan dan pengolahan) data menjadi lambat dan bisa menyebabkan ketidakakuratan,
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan kajian literatur ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan optimalisasi peranan teknologi berupa digitalisasi sebagai media penyimpanan digital agar tidak memerlukan ruangan yang banyak dan dapat menciptakan kondisi yang kondusif dan nyaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Perlunya beberapa jaringan informasi agar tidak bergantung pada satu jaringan sehingga jika terjadi gangguan pada jaringan yang sedang digunakan, masih memiliki alternatif jaringan lainnya. Selain itu, perlu dilakukan juga *maintenance* secara berkala untuk mengetahui kondisi perangkat teknologi komputer agar selalu dalam keadaan yang maksimal sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima.

3. Perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia dan pendidikan di bidang teknologi informasi. Alasannya karena penerapan teknologi informasi akan menjadi optimal apabila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga sasaran penerapan teknologi informasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Amiruddin, & Marsuki Ali. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung E-Government Di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Al Qisthi: Jurnal Sosial Dan Politik*, 23–31. <https://doi.org/10.47030/jaq.v10i1.149>
- Atmajaya, D. G., & Wirata, G. (2021). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Sinding Kecamatan Tampaksiring. *Widyanata*, 18(1).
- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Pelayanan. *Seminar Nasional Sistem Dan Teknik Informatika (SENSITIF)*, 889–896.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 7(3).
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demografi*, 9(2).
- Kurniawan, K., Putro, G. S., & Hikmah, H. (2020). Pemanfaatan Teknologi Aplikasi Untuk Menunjang Kinerja Perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar. *Competitiveness*, 9(5), 141–150. <https://jurnal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4734>
- Mirza, D., Suryani, L., Aditiya, V., Ilmu, T., & Lancang, A. (2023). *Bisnis Literature Riview : Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. 5(1), 51–55.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>
- Mulyapradan, A., Anjarini, A. D., Elshifa, A., Nugraha, B., & Mafturrahman. (2022). Kesiapan Perangkat Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Guna Mendukung Pelayanan Publik. *Prosiding Seminar Nasional FEB UNIKAL*.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Pangestu, A. P., & Hilman, Y. A. (2020). Kajian Budaya dan Potensi Kearifan Lokal di Gunung Limo Sebagai Ikon Wisata Budaya Pacitan. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 5(3).
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5(1).
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).