

Efektivitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Sungai Junjangan

Rohana¹, Ahmad Rifa'i², SM. Guntur³

¹²³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

rohanaoppo12@gmail.com¹, rifaifulasin@gmail.com², guntur.al.qudshy@gmail.com³,

Abstract

This study aims to examine the effectiveness of village administrative services in Sungai Junjangan Village, Indragiri Hilir Regency. The research adopts a qualitative approach using a document study design. Data sources consist of primary and secondary documents, including administrative archives, official reports, activity documentation, human resource data, and documents related to the utilization of village-level information technology. Data collection was conducted through three stages: data collection, data management, and data verification. The collected data were analyzed using qualitative data analysis procedures comprising data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. To ensure data trustworthiness, this study employed source triangulation, method triangulation, and theory triangulation. The findings indicate that village administrative services in Sungai Junjangan Village have been implemented normatively and are supported by adequate structural arrangements and procedural guidelines. However, the effectiveness of these services is closely linked to the capacity of village officials' human resources and the level of information technology utilization. Limitations in continuous capacity development and optimal integration of digital systems remain challenges in improving service efficiency, accuracy, and transparency. Therefore, sustained human resource development and integrated technological optimization are essential to enhance the overall effectiveness of village administrative services.

Keywords:

Pelayanan Administrasi Desa, Efektivitas Pelayanan, Kapasitas SDM, Teknologi Informasi, Tata Kelola Desa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas pelayanan administrasi desa di Desa Sungai Junjangan, Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan desain studi dokumen. Sumber data terdiri dari dokumen primer dan sekunder, termasuk arsip administrasi, laporan resmi, dokumentasi kegiatan, data sumber daya manusia, dan dokumen terkait pemanfaatan teknologi informasi tingkat desa. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap: pengumpulan data, pengelolaan data, dan verifikasi data. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan prosedur analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Untuk memastikan keandalan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa di Desa Sungai Junjangan telah dilaksanakan secara normatif dan didukung oleh pengaturan struktural dan pedoman prosedural yang memadai. Namun, efektivitas pelayanan tersebut sangat terkait dengan kapasitas sumber daya manusia pejabat desa dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Keterbatasan dalam pengembangan kapasitas berkelanjutan dan integrasi optimal sistem digital tetap menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan dan optimalisasi teknologi yang terintegrasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan layanan administrasi desa.

Corresponding Author:

Rohana
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Indragiri
Email: rohanaoppo12@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Implementasi tata kelola pemerintahan di era modern menuntut sistem yang adaptif, transparan, dan efisien dalam memberikan pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital sebagai bagian penting dari reformasi birokrasi, termasuk dalam administrasi desa, guna mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pengelolaan data. Dalam kondisi ini, administrasi desa tidak lagi dapat bergantung sepenuhnya pada mekanisme manual karena masyarakat menuntut pelayanan yang cepat dan akurat (Utami & Chilmy, 2025). Secara nasional, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan landasan hukum bagi desa untuk mengelola pemerintahan dan pembangunan sesuai kebutuhan masyarakat. Seiring dengan itu, pemerintah mendorong pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SIG) dan berbagai platform digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dinilai mampu memperkuat tata kelola desa meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan keterbatasan sumber daya manusia (Novianti & Agustina, 2024).

Digitalisasi administrasi desa menjadi salah satu pilar penting dalam mendorong praktik tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat desa. Implementasi Sistem Informasi Desa berbasis teknologi informasi dan komunikasi mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi sekaligus memperkuat transparansi dalam penyebaran informasi publik. Melalui sistem tersebut, proses pencatatan, penyimpanan, dan penyajian data menjadi lebih terstruktur sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi serta potensi manipulasi data, sekaligus mendukung tata kelola desa yang lebih akuntabel dan terbuka (Fitri et al., 2020). Selain itu, penggunaan aplikasi administrasi berbasis web juga berdampak pada peningkatan kecepatan dan akurasi pelayanan publik karena proses pengolahan data, penyimpanan dokumen, hingga penyampaian informasi dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi. Hal ini memungkinkan masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat, akurat, dan tidak terlalu birokratis dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya (Bulo et al., 2025).

Dalam skala yang lebih luas, digitalisasi administrasi desa merupakan pilar penting dalam mewujudkan konsep desa cerdas yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan praktik tata kelola pemerintahan modern dalam pembangunan pedesaan. Digitalisasi sistem informasi desa menjadi fondasi bagi penyelenggaraan layanan publik yang lebih tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui sistem informasi terintegrasi, penggunaan data real-time, serta dukungan infrastruktur digital yang memudahkan pengambilan keputusan oleh aparatur desa. Implementasi Sistem Informasi Desa dalam kerangka desa cerdas terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi data dan otomatisasi proses administrasi, sehingga mendorong terciptanya tata kelola desa yang lebih modern dan adaptif (Darmawan et al., 2021). Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan desa, seperti pada penerapan sistem informasi manajemen di Nagari Kamang Mudiak yang berhasil memperbaiki pengelolaan administrasi yang sebelumnya masih bersifat manual dan kurang terorganisir. Digitalisasi tersebut memungkinkan terciptanya sistem kerja yang lebih terstruktur dan efisien serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik, terutama ketika sistem yang digunakan terintegrasi dengan baik dalam alur pelayanan administrasi desa (Bahari et al., 2023).

Bukti empiris menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi desa dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa. Penggunaan sistem buku tamu digital dengan fitur data waktu nyata mampu meningkatkan akurasi pencatatan administrasi serta mempermudah proses verifikasi data, registrasi pengunjung, dan pelaporan kegiatan desa secara lebih efisien, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui akses data yang dapat diaudit (Sanjaya & Hermawan, 2022). Namun demikian, keberhasilan implementasi e-government di tingkat desa juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, terutama aparat desa sebagai pengelola teknologi informasi. Keterbatasan keterampilan operasional, kurangnya pelatihan, dan rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan yang perlu diatasi agar digitalisasi dapat berjalan efektif dalam mendukung pelayanan publik dan tata kelola desa (Mayasari et al., 2023).

Meskipun teknologi menjadi elemen penting dalam pengembangan tata kelola desa berbasis digital, keberhasilan digitalisasi masih sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia di tingkat desa. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital, kurangnya pelatihan teknis, serta keterbatasan kemampuan aparat desa dalam memanfaatkan teknologi sering menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem digital. Kondisi ini menyebabkan inovasi teknologi berisiko hanya menjadi digitalisasi yang bersifat seremonial tanpa memberikan peningkatan nyata terhadap kualitas pelayanan publik (Balo et al.,

2024). Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparat desa melalui peningkatan kompetensi teknis, seperti pengelolaan data, pengoperasian Sistem Informasi Desa (SIG), dan pemahaman integrasi sistem, menjadi faktor penting untuk memastikan digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Permatasari & Khair, 2026).

Posisi strategis Sistem Informasi Desa dalam reformasi birokrasi desa dan pengembangan desa cerdas di Indonesia. Dengan demikian, kapasitas sumber daya manusia harus diperkuat seiring dengan kemajuan teknologi untuk memastikan bahwa digitalisasi tidak hanya menjadi program berorientasi perubahan, tetapi berfungsi sebagai pilar dasar untuk mentransformasikan tata kelola desa menuju sistem yang responsif, terintegrasi, dan berbasis data. Perspektif ini memperkuat argumen bahwa transformasi digital di tingkat desa pada dasarnya bersifat multidimensional: infrastruktur teknologi yang memadai harus disertai dengan personel yang kompeten yang mampu mengoperasikan sistem secara efektif, memahami fungsinya, dan memanfaatkan data secara efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong pembangunan desa yang adaptif terhadap tantangan modern (Zein & Septiani, 2025).

Konteks umum ini juga relevan dengan kondisi Desa Sungai Junjangan, Kabupaten Indragiri Hilir, yang memiliki potensi besar untuk mengembangkan sistem pemerintahan administrasi yang lebih modern dan responsif. Namun, efektivitas administrasi desa belum sepenuhnya optimal karena beberapa faktor, antara lain:

1. Keterbatasan kemampuan petugas desa dalam mengoperasikan teknologi administrasi digital;
2. Kurangnya program pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi pejabat desa dalam manajemen administrasi dan penyampaian pelayanan publik; dan
3. Pemanfaatan aplikasi dan sistem informasi desa yang kurang optimal untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi.

Dalam konteks lokal, Desa Sungai Junjangan di Kabupaten Indragiri Hilir mencerminkan tantangan yang dihadapi banyak desa dalam proses modernisasi administrasi pemerintahan. Meskipun memiliki potensi untuk mengembangkan sistem administrasi berbasis digital, praktik administrasi di desa ini masih banyak bergantung pada proses manual seperti pencatatan berbasis kertas dan penyebaran informasi secara konvensional, yang berdampak pada lambatnya pengolahan data serta meningkatnya risiko kesalahan administrasi. Kondisi tersebut juga dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan teknologi administrasi digital, sehingga pemanfaatan aplikasi administrasi dan pembaruan data masih belum optimal serta menimbulkan ketergantungan pada beberapa operator yang memiliki keterampilan teknologi. Selain itu, kurangnya pelatihan berkelanjutan dan program peningkatan kapasitas menyebabkan kesenjangan kompetensi di antara aparat desa dan menyulitkan mereka untuk beradaptasi dengan perkembangan Sistem Informasi Desa maupun teknologi administrasi yang terus diperbarui.

Pemanfaatan aplikasi dan Sistem Informasi Desa (SIG) di Desa Sungai Junjangan juga masih belum optimal dalam mendukung percepatan administrasi dan transparansi publik. Meskipun sistem tersebut telah menyediakan berbagai fitur seperti pengelolaan data penduduk, layanan surat-menyurat, dan publikasi informasi desa, penggunaannya belum konsisten sehingga data yang tersedia sering kali tidak diperbarui dan kurang mendukung proses pengambilan keputusan. Selain itu, penyebaran informasi melalui situs web desa maupun media digital lainnya juga belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan desa masih terbatas (Kadja & Zega, 2026). Di sisi lain, meskipun infrastruktur desa mulai berkembang, kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet dan keterbatasan perangkat komputer masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan administrasi digital, yang pada akhirnya membuat aparat desa tetap bergantung pada metode manual. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih terarah, khususnya melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pelatihan berkelanjutan, serta penguatan infrastruktur digital agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan optimal dan mendukung terciptanya tata kelola administrasi desa yang lebih efektif, transparan, dan akurat.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, penelitian ini penting untuk melakukan analisis mendalam tentang bagaimana peningkatan kapasitas sumber daya manusia desa dan pemanfaatan teknologi digital berkontribusi pada pencapaian tata kelola administrasi yang efektif di Desa Sungai Junjangan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademis pada bidang administrasi publik dan tata kelola desa digital, tetapi juga menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh pemerintah desa dan daerah untuk memperkuat tata kelola administrasi melalui strategi pengembangan sumber daya manusia yang sistematis, adaptif, dan berkelanjutan serta optimalisasi sistem informasi desa. Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Sungai Junjangan.”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas penyampaian layanan publik adalah konsep yang digunakan untuk mengukur sejauh mana organisasi publik mampu mencapai tujuan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi, efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai hasil yang diharapkan melalui mekanisme layanan yang tepat, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pada kepuasan publik (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Efektivitas administrasi juga tercermin dalam bagaimana pejabat publik menjalankan fungsi layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, menjaga integritas data administrasi, dan memastikan bahwa layanan diberikan dengan standar profesional yang akuntabel. Dalam konteks administrasi tata kelola desa, efektivitas tidak terbatas pada penyelesaian tugas-tugas administrasi seperti pengelolaan data penduduk, korespondensi, dan pelaporan desa, tetapi juga mencakup transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas tata kelola administrasi desa dipengaruhi oleh keselarasan antara sumber daya manusia, proses administrasi, dan pemanfaatan teknologi yang mendukung kelancaran penyampaian layanan. Dengan kata lain, efektivitas tidak dapat dicapai jika pejabat desa kurang memiliki kompetensi yang memadai atau jika teknologi yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal. Perspektif teoretis ini relevan dengan penelitian ini, karena menekankan bahwa efektivitas administrasi di Desa Sungai Junjangan sangat bergantung pada kinerja pejabat desa dan dukungan teknologi digital yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

2.2 Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi individu melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja guna memenuhi tuntutan kebutuhan pekerjaan saat ini dan di masa mendatang. Menurut Dessler, SDM mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan keterampilan teknis, konseptual, dan interpersonal untuk memastikan bahwa personel mampu bekerja secara efektif dan produktif. Dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, kedudukan dan peranan aparatur sangatlah penting, karena aparatur merupakan unsur negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional (Syafinadina, Widyawati, et al., 2025). Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan program peningkatan kapasitas secara berkala sangat penting untuk memungkinkan pejabat desa beradaptasi dengan dinamika digitalisasi administrasi. Pengembangan ini mencakup pelatihan teknis, keterampilan manajemen administrasi, dan penguatan literasi digital untuk memastikan bahwa pejabat mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. Perspektif teoretis ini menggarisbawahi bahwa tanpa sumber daya manusia yang kompeten, bahkan teknologi tercanggih sekalipun tidak akan menghasilkan dampak yang signifikan terhadap efektivitas administrasi desa. Oleh karena itu, teori pengembangan sumber daya manusia memberikan landasan teoritis yang kuat untuk penelitian ini, khususnya dalam menganalisis kapasitas pejabat di Desa Sungai Junjangan dan hubungannya dengan efektivitas proses administrasi (Rosyadi & Indiahono, 2020).

2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*), yang dikembangkan oleh Davis, menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna terutama dipengaruhi oleh dua faktor kunci: persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Semakin kuat persepsi pengguna bahwa suatu teknologi dapat mempermudah pekerjaan mereka dan meningkatkan hasil kinerja, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara konsisten. Kerangka kerja ini sangat relevan dalam konteks tata kelola desa, di mana banyak pejabat masih dalam proses beradaptasi dengan teknologi digital dalam kegiatan administrasi. Tingkat penerimaan teknologi yang rendah dapat disebabkan oleh pemahaman yang terbatas, pelatihan yang tidak memadai, atau hambatan teknis lainnya yang mengurangi kepercayaan pengguna terhadap manfaat teknologi tersebut. TAM lebih lanjut menekankan bahwa penggunaan teknologi dibentuk tidak hanya oleh faktor teknis tetapi juga oleh karakteristik psikologis pengguna, seperti efikasi diri digital, perilaku kebiasaan, dan pengalaman sebelumnya. Davis berpendapat bahwa ketika pengguna menganggap suatu teknologi sulit digunakan dan membutuhkan upaya yang besar untuk dipelajari, mereka cenderung kurang mengadopsinya, bahkan jika teknologi tersebut secara objektif bermanfaat (Davis & Granic, 2024). Dalam konteks Desa Sungai Junjangan, pemanfaatan sistem administrasi digital yang terbatas dapat dijelaskan melalui lensa teoretis ini, karena banyak pejabat belum sepenuhnya menyadari kemudahan penggunaan dan keuntungan praktis dari teknologi tersebut. Oleh karena itu, TAM berfungsi sebagai landasan teoretis penting dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana persepsi pejabat desa terhadap teknologi memengaruhi efektivitas tata kelola administrasi desa.

2.4 Teori E-Government

Heeks menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh tingkat keselarasan antara desain sistem teknologi dan realitas di lapangan, sebuah konsep yang dikenal sebagai Kesenjangan Desain-Realitas. Kesenjangan ini muncul ketika teknologi yang diimplementasikan tidak sesuai dengan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur yang ada, atau proses kerja organisasi di dalam lembaga publik. Dalam konteks tata kelola desa, kesenjangan tersebut umumnya muncul ketika pejabat desa kurang memiliki keterampilan digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem administrasi modern. Ketidakselarasan ini dapat menyebabkan sistem digital berfungsi secara suboptimal atau bahkan gagal dimanfaatkan, sehingga mencegah teknologi memberikan manfaat nyata bagi administrasi desa. Keberhasilan inisiatif e-government ditentukan oleh tiga komponen inti: kapasitas sumber daya manusia, kesiapan teknologi, dan dukungan organisasi. Ketika elemen-elemen ini beroperasi secara harmonis, digitalisasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data desa. Sebaliknya, jika salah satu komponen ini lemah, seperti rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pejabat desa, maka efektivitas administrasi tidak dapat dicapai (Nurlinah *et al.*, 2019). Kerangka teoritis ini sangat relevan dengan penelitian ini, karena mencerminkan kondisi di Desa Sungai Junjangan, di mana keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi merupakan faktor utama yang menyebabkan rendahnya efektivitas administrasi.

2.5 Teori Kapasitas Organisasi

Kapasitas organisasi tidak hanya diukur dari kuantitas sumber daya yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya tersebut secara efektif. Menurut Ndaraha dalam (Syafirinadina *et al.*, 2023), sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif. Dalam konteks tata kelola desa, kapasitas organisasi tercermin dalam bagaimana pejabat desa menjalankan tugas mereka secara terstruktur, memanfaatkan teknologi secara tepat, dan menerapkan prosedur administrasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tanpa kapasitas organisasi yang memadai, pelayanan administrasi tidak dapat diberikan secara efektif. Pengembangan kapasitas organisasi merupakan proses berkelanjutan yang meliputi peningkatan kompetensi personel, peningkatan sistem manajemen, dan penguatan infrastruktur teknologi. Kapasitas organisasi yang kuat memungkinkan pemerintah desa untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai, serta mengelola data administrasi secara akurat dan transparan (Ilato, 2017). Teori ini diterapkan dalam penelitian ini karena menjelaskan hubungan antara pengembangan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi sebagai dua komponen inti yang membentuk kapasitas administrasi di Desa Sungai Junjangan. Dengan demikian, Teori Kapasitas Organisasi memberikan kerangka kerja yang logis dan komprehensif untuk menghubungkan variabel penelitian dan menjelaskan pengaruhnya terhadap efektivitas administrasi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena melalui analisis konteks, dokumen, dan perspektif yang berasal dari data non-numerik (Ultavia *et al.*, 2023). Berdasarkan perspektif ini, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan desain studi dokumen, karena penelitian ini berfokus pada pemeriksaan berbagai teks, arsip, laporan, kebijakan, dan dokumen administratif yang berkaitan dengan tata kelola Desa Sungai Junjangan. Studi dokumen dipilih untuk mengeksplorasi informasi mengenai peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan efektivitas administrasi desa melalui data tertulis yang autentik dan dapat diverifikasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memeriksa fakta-fakta administratif sebagaimana tercatat dalam dokumen resmi pemerintah desa tanpa menggunakan pengukuran kuantitatif.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian kualitatif ditentukan berdasarkan kesesuaian fenomena yang diteliti dan ketersediaan data yang relevan. Penelitian ini dilakukan di Desa Sungai Junjangan, Kabupaten Indragiri Hilir, yang menjadi objek analisis terkait kapasitas sumber daya manusia pemerintahan desa, penggunaan teknologi informasi, dan pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan. Lokasi ini dipilih karena memiliki dokumen administrasi yang komprehensif, seperti laporan kinerja, arsip pelayanan administrasi, struktur organisasi, data pemanfaatan teknologi, dan berbagai kebijakan internal desa yang dapat dianalisis secara mendalam. Dengan fokus pada studi dokumen, lokasi penelitian tidak memerlukan keterlibatan langsung responden tetapi menekankan kelengkapan dan keaslian dokumen yang tersedia di desa.

3.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dokumen primer dan sekunder. Dokumen primer meliputi arsip administrasi desa, laporan kegiatan pejabat desa, struktur organisasi pemerintahan desa, data kepegawaian, prosedur operasi standar (SOP) pelayanan publik, dan dokumen yang menjelaskan pemanfaatan teknologi informasi di dalam desa. Sementara itu, dokumen sekunder terdiri dari berbagai sumber akademis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, temuan penelitian sebelumnya, dan peraturan terkait, termasuk Undang-Undang Desa dan peraturan kementerian yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan desa. Klasifikasi sumber data ini mempermudah analisis berdasarkan tingkat keaslian dan relevansi dokumen terhadap variabel penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan validitas data dengan menggabungkan beberapa sumber data atau metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan utama.

- a. Pengumpulan data melibatkan pengumpulan berbagai dokumen tertulis seperti arsip administrasi, laporan, foto kegiatan, data sumber daya manusia, dan dokumen yang berkaitan dengan penggunaan teknologi tingkat desa.
- b. Manajemen data, yang mencakup pengorganisasian semua dokumen menurut kategori variabel, yaitu pengembangan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan efektivitas administrasi, untuk memastikan proses analitis yang sistematis.
- c. Verifikasi data, yang melibatkan melakukan pengecekan silang antar dokumen, membandingkan konsistensi informasi, dan menerapkan triangulasi sumber dan teori untuk memastikan kredibilitas dan validitas setiap temuan penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Secara umum, analisis kualitatif terdiri atas beberapa tahap yang saling berhubungan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Syafrinadina et al., 2025). Dalam penelitian ini, tahap pertama, reduksi data, dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari dokumen, kemudian mengkategorikan data sesuai dengan variabel penelitian. Tahap kedua, penyajian data, melibatkan pengorganisasian temuan ke dalam narasi deskriptif, tabel ringkasan, atau matriks yang menggambarkan hubungan antar variabel untuk memfasilitasi pengenalan pola dan interpretasi. Tahap ketiga terdiri dari penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana hubungan antara kapasitas sumber daya manusia pejabat desa, pemanfaatan teknologi, dan efektivitas administrasi desa dianalisis, diikuti dengan verifikasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa kesimpulan tersebut valid, konsisten, dan berlandaskan data yang kuat. Teknik analitis ini memungkinkan peneliti untuk secara komprehensif mengungkap makna yang tertanam dalam dokumen.

3.6. Validitas dan Reliabilitas Data

Dalam penelitian ini, keandalan data dipastikan melalui tiga bentuk triangulasi: triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan berbagai dokumen primer dan sekunder untuk memeriksa konsistensi informasi. Triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan analisis dokumen, tinjauan pustaka, dan pengecekan silang antar catatan administrasi. Sementara itu, triangulasi teori melibatkan penyelarasan temuan penelitian dengan teori-teori yang relevan tentang kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan efektivitas administrasi dalam pemerintahan. Melalui mekanisme ini, data yang diperoleh kredibel, dapat diandalkan, dan akuntabel secara ilmiah.

4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Layanan Administrasi di Pemerintahan Desa Sungai Junjangan

Hasil analisis dokumen administrasi Pemerintah Desa Sungai Junjangan menunjukkan bahwa secara formal pelayanan administrasi desa telah memiliki struktur dan prosedur yang cukup jelas. Hal ini terlihat dari ketersediaan dokumen yang memuat struktur organisasi pemerintah desa beserta pembagian tugas dan fungsi setiap aparat, mulai dari kepala desa hingga petugas pelayanan administrasi, serta adanya prosedur operasi standar (SOP) yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, arsip administrasi dan laporan kegiatan juga menunjukkan bahwa pemerintah desa secara rutin memberikan berbagai layanan dasar, seperti penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pencatatan kegiatan pemerintahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa tidak hanya merupakan

kegiatan administratif semata, tetapi juga menjadi bentuk nyata kehadiran pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara konsisten dan terstruktur.

Meskipun secara formal pelayanan administrasi desa telah memiliki standar dan prosedur yang jelas, tinjauan terhadap laporan kegiatan pejabat dan arsip layanan menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari adanya variasi waktu penyelesaian layanan, perbedaan akurasi pengisian dokumen, serta inkonsistensi dalam penerapan SOP pada berbagai jenis pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar administrasi yang tertulis dalam dokumen resmi dan praktik pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa. Dengan demikian, efektivitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan struktur dan prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memahami dan menerapkannya secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Widyaputri & Wulansari, 2023) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada sejauh mana sumber daya manusia mampu menjalankan fungsi organisasi secara optimal, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut mengenai peningkatan kapasitas aparat desa serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik.

Analisis dokumen administrasi Pemerintah Desa Sungai Junjangan menunjukkan bahwa secara formal pelayanan administrasi desa telah didukung oleh struktur organisasi dan prosedur operasional yang jelas, termasuk pembagian tugas aparatur desa serta ketersediaan prosedur operasi standar (SOP) sebagai pedoman pelayanan kepada masyarakat. Arsip administrasi dan laporan kegiatan juga menunjukkan bahwa pemerintah desa secara rutin memberikan berbagai layanan dasar, seperti penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pencatatan kegiatan pemerintahan desa, yang menuntut konsistensi, akurasi, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaannya. Namun demikian, hasil pemeriksaan dokumen menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal, yang terlihat dari variasi waktu penyelesaian layanan, perbedaan tingkat akurasi dokumen, serta penerapan SOP yang belum konsisten di berbagai jenis pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar administrasi yang ditetapkan secara formal dengan praktik pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa (Maningkue et al., 2022).

4.2 Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan analisis dokumen kepegawaian dan laporan kegiatan Pemerintah Desa Sungai Junjangan, upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas sesuai dengan struktur organisasi, di mana kepala desa berperan sebagai pengambil kebijakan, sekretaris desa sebagai koordinator administrasi, dan aparat lainnya menangani bidang pelayanan teknis kepada masyarakat. Pembagian peran tersebut secara normatif bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja serta memperjelas alur pelayanan administrasi desa. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur desa juga banyak diperoleh melalui pengalaman kerja sehari-hari, seperti keterlibatan langsung dalam penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, pengelolaan arsip, dan pelayanan administrasi lainnya. Namun, pengembangan kapasitas yang hanya bertumpu pada pengalaman kerja cenderung bersifat individual dan kurang terstandarisasi, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas pelayanan di antara aparat desa.

Meskipun pengalaman kerja membantu meningkatkan pemahaman aparat desa, hasil tinjauan dokumen menunjukkan bahwa upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan formal masih sangat terbatas. Kegiatan pelatihan yang tercatat umumnya bersifat insidental dan belum difokuskan pada penguatan kompetensi administrasi pemerintahan maupun pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Kondisi ini berdampak pada kemampuan aparat desa dalam menghadapi tuntutan administrasi yang semakin kompleks, yang terlihat dari adanya variasi pemahaman prosedur, ketelitian penyusunan dokumen, serta keterampilan dalam mengoperasikan perangkat administrasi berbasis teknologi. Akibatnya, sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara manual atau semi-digital, sehingga dapat memperlambat penyampaian layanan dan memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan administrasi desa.

Selain melalui pelatihan formal, pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparat Desa Sungai Junjangan juga banyak diperoleh melalui pembelajaran non-formal dalam kegiatan kerja sehari-hari, seperti pengelolaan surat-menyurat, pencatatan data penduduk, dan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Solehuddin et al., 2025). Meskipun pendekatan belajar sambil praktik ini membantu aparat desa memahami alur kerja administrasi secara langsung, proses tersebut sangat bergantung pada pengalaman individu sehingga tidak menghasilkan standar kompetensi yang seragam dan berpotensi menimbulkan variasi kualitas pelayanan. Di sisi lain, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia juga dipengaruhi oleh belum adanya sistem evaluasi kinerja dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, karena dokumen administrasi desa tidak menunjukkan mekanisme penilaian yang secara khusus mengukur kemampuan administrasi, pemanfaatan teknologi, maupun kualitas pelayanan publik (Fitriatunnisa et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparat desa perlu dilakukan secara lebih terencana melalui penguatan kompetensi

administrasi, peningkatan literasi teknologi, serta pengembangan sikap profesional agar pelayanan administrasi desa dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.3 Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Administrasi Desa

Hasil analisis dokumen menunjukkan bahwa secara institusional Desa Sungai Junjangan telah memiliki fasilitas teknologi dasar yang cukup memadai untuk mendukung pelayanan administrasi, seperti ketersediaan komputer, akses internet, serta penggunaan aplikasi atau sistem informasi desa untuk pengelolaan data administrasi. Hal ini menunjukkan adanya upaya desa dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan modernisasi dan digitalisasi pelayanan publik. Namun demikian, pemanfaatan teknologi tersebut belum sepenuhnya optimal, karena penggunaannya masih lebih banyak terbatas pada pencatatan, pengolahan, dan pengarsipan data, seperti pengelolaan data penduduk dan penyimpanan dokumen. Dalam praktik pelayanan kepada masyarakat, sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual atau semi-digital, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan, ketidakefisienan waktu, serta risiko kesalahan administratif terutama ketika permintaan layanan meningkat.

Keterbatasan integrasi teknologi dalam alur kerja pelayanan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di Desa Sungai Junjangan masih bersifat pendukung dan belum menjadi instrumen utama dalam pelayanan publik. Padahal, teknologi informasi seharusnya mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya. Jika aparat desa belum memahami manfaat teknologi atau mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya, maka pemanfaatannya cenderung rendah. Penelitian lain juga menegaskan bahwa digitalisasi administrasi desa hanya akan efektif apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan integrasi sistem teknologi yang baik (Wiguna, 2025).

Dalam konteks pelayanan administrasi pemerintahan desa, pemanfaatan teknologi informasi di Desa Sungai Junjangan belum sepenuhnya berfungsi sebagai penggerak utama peningkatan kualitas pelayanan karena integrasi sistem yang masih terbatas dan ketergantungan pada mekanisme konvensional. Akibatnya, tujuan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini juga berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia aparat desa yang masih terbatas, serta belum adanya kebijakan dan program pelatihan yang secara sistematis mendorong optimalisasi penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi (Pramesswary & Rodiyah, 2025). Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi desa perlu dilakukan melalui pengembangan sistem administrasi yang lebih terintegrasi, peningkatan kompetensi aparat desa dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta perumusan kebijakan internal yang mendukung digitalisasi pelayanan publik.

4.4 Efektivitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Sungai Junjangan

Berdasarkan analisis dokumen pelayanan, SOP, dan laporan kegiatan aparat desa, efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Sungai Junjangan dapat dilihat dari indikator seperti kecepatan pelayanan, akurasi data, transparansi proses, akuntabilitas aparat, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara umum, pelayanan dasar seperti penerbitan surat keterangan dan administrasi kependudukan telah dilaksanakan secara rutin dan relatif konsisten, sehingga kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi. Namun demikian, tinjauan dokumen juga menunjukkan adanya variasi dalam waktu penyelesaian layanan, ketelitian pengisian data, serta konsistensi penerapan SOP di antara aparat desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena selain dipengaruhi oleh keberadaan prosedur formal, juga sangat bergantung pada kemampuan aparat desa dalam memahami dan menerapkannya secara konsisten.

Kendala utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sungai Junjangan berkaitan dengan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparat desa serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Analisis dokumen menunjukkan adanya kesenjangan kemampuan aparat dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi administrasi, sementara sistem informasi desa juga belum sepenuhnya terintegrasi dalam seluruh proses pelayanan sehingga beberapa tahapan masih dilakukan secara manual. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan meningkatnya potensi kesalahan administrasi yang memengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Munandar & Ali, 2025) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi penyedia layanan dan ketersediaan sistem pendukung yang memadai, sehingga diperlukan upaya strategis melalui peningkatan kapasitas aparat desa serta pengembangan sistem teknologi yang lebih terintegrasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi desa sangat dipengaruhi oleh hubungan antara kapasitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi. Dokumen pelayanan dan laporan kegiatan aparat desa menunjukkan bahwa pelayanan cenderung lebih cepat dan teratur ketika aparat memiliki keterampilan administrasi yang memadai, sedangkan pada unit pelayanan yang masih

bergantung pada prosedur manual dan keterbatasan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan cenderung menurun. Di Desa Sungai Junjangan, keterbatasan kemampuan aparat dalam memanfaatkan teknologi serta belum terintegrasinya sistem digital secara menyeluruh menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi desa perlu diarahkan pada penguatan kapasitas aparat melalui pelatihan berkelanjutan serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan meningkatkan kualitas tata kelola desa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan diskusi penelitian, yang mencakup tinjauan umum tentang pelayanan administrasi, kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Sungai Junjangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi desa telah diimplementasikan secara normatif dan didukung oleh fondasi struktural dan prosedural yang memadai. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan belum mencapai tingkat optimal, karena masih terdapat kesenjangan antara standar administrasi yang ditetapkan secara formal dan implementasinya dalam praktik. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia pejabat desa, khususnya dalam penguasaan administrasi digital, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi sepenuhnya merupakan faktor utama yang berkontribusi terhadap variasi kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi desa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan dan infrastruktur pendukung, tetapi sangat bergantung pada kompetensi pejabat desa dan kapasitas kelembagaan pemerintah desa untuk mengoptimalkan teknologi informasi sebagai komponen integral dari sistem penyampaian pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Sungai Junjangan membutuhkan penguatan berkelanjutan kapasitas sumber daya manusia pejabat dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung tata kelola desa yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, direkomendasikan agar Pemerintah Desa Sungai Junjangan melakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pejabat desa melalui pelatihan administrasi pemerintahan dan penguasaan teknologi informasi, khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi desa dan layanan administrasi digital. Selain itu, optimalisasi terintegrasi pemanfaatan teknologi informasi di seluruh proses layanan administrasi dari pencatatan dan pengolahan data hingga penyampaian layanan kepada masyarakat diperlukan untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan. Pemerintah desa juga diharapkan melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi prosedur operasi standar (SOP) layanan administrasi untuk memastikan konsistensi antara ketentuan tertulis dan praktik di lapangan. Bagi peneliti di masa mendatang, direkomendasikan untuk mengembangkan lebih lanjut penelitian ini menggunakan pendekatan empiris, seperti wawancara atau observasi langsung, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas layanan administrasi desa.

REFERENSI

- Bahari, A., Rahmi, D. Y., Rahmadoni, J., Anwar, K., & Anshar, A. A. (2023). Digitalisasi Pemerintahan Nagari Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nagari di Nagari Kamang Mudiak Kabupaten Agam. *Jurnal Hilirisasi IPTEKS*, 6(2), 62–70.
- Balo, M. J., Guampe, F. A., Lempao, N. M., & Toii, I. E. W. (2024). The Role of Digital Technology in Enhancing Human Resource Management in Village Government: A Literature Review. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(4), 276–291.
- Bulo, F., Paembonan, S., & Abduh, H. (2025). Aplikasi Pelayanan Administrasi Kantor Desa Tombang Berbasis Website. *JITET (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 13(2), 128–139.
- Darmawan, I., Winarno, & Krisnandini. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi (Studi Pada AO Transport & Shuttle di Yogyakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 18(1), 10–18.
- Fitri, L. E., Setiawan, D., Utomo, P. E. P., & Bhayangkari, S. K. (2020). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abdi*, 4(3), 494–503.
- Fitriatunnisa, N. D., Anggraeni, D., & Hakim, A. L. (2025). Analisis Standar Kinerja dan Evaluasi Kinerja Perangkat Kelurahan: Studi pada Kelurahan Deket. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas*

- Mandiri, 11(04), 254–266.
- Ilato, R. (2017). *Capacity Building Pemerintah Daerah Menuju Good Governance: Upaya Mewujudkan Keseimbangan Politik, Akuntabilitas Pemerintah, dan Pertanggungjawaban Pemerintah Lokal*. Ideas Publishing.
- Kadja, A., & Zega, Y. K. (2026). Tinjauan Literatur Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.62282/juilmu.v3i1.1-14>
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–11.
- Mayasari, R., Heryana, N., & Hananto, A. (2023). Village Government Readiness Toward the Adoption of E-Government. *Buana Information Technology and Computer Sciences*, 4(1), 6–10.
- Munandar, I., & Ali, H. (2025). Determinasi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik : Analisis Kompetensi Digital , Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pegawai. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(4), 3168–3180.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Village Information System (SID) Effectiveness In Improving Village Administrative Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 1–12.
- Permatasari, M., & Khair, O. I. (2026). Digital Village Transformation: A Human Resource Readiness Perspective. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 14(1), 35–61.
- Pramesswary, I. Della, & Rodiyah, I. (2025). Human Resource Capacity Challenges in Village Information System Implementation : Tantangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam Implementasi Sistem Informasi Desa. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 16(3), 1–10. <https://doi.org/10.21070/ijccd.v16i2.1268>
- Sanjaya, W., & Hermawan, D. (2022). Digitalisasi Buku Tamu Pemerintahan Desa Bengkulu dengan Real-Time Data View Berbasis Ajax. *JSI : Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 2702–2713.
- Solehuddin, M., Faliza, N., Fahrizal, E., Heriyana, & Yani, A. (2025). Community Empowerment Through Non-Formal Education : An Analysis of Community Service Programs in Village A. *International Journal of Community Service*, 4(1), 99–108.
- Syafrinadina, Guntur, S., Muslimin, H., & Badewin. (2023). Peran Kualitas SDM dalam Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Inhil. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia (AMNESIA)*, 1(2), 63–71. <https://doi.org/10.61167/amnesia.v1i1>
- Syafrinadina, Junaidi, R. R., Widyawati, Saleh, L., & Aziza, N. (2025). *Buku Referensi Metodologi Penelitian*. Penerbit Buku Sonpedia.
- Syafrinadina, Widyawati, Rifai, A., & Januarti, R. (2025). The Role of Millennial Digital Competence in the Transformation of Public Bureaucracy in Indragiri Hilir Regional Government. *5th International Conference on Business & Social Sciences (ICOBUSS)*, 1751–1756.
- Ultavia, A., Jannati, P., Malahati, F., Qathrunnada, & Shaleh. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348.
- Utami, Y. P., & Chilmy, N. W. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kampung di Desa. *Formula: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 87–95.
- Widyaputri, S. S., & Wulansari, P. (2023). Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Karyawan terhadap Efektivitas Organisasi pada Pegawai Negeri Sipil. *Journal of Management and Bussines*, 5(2), 1195–1203.
- Wiguna, G. E. A. (2025). Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan E-Government Readiness Framework. *Jurnal Komputer Antartika*, 3(1), 26–33.
- Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2025). *Smart Governance: Transformasi Digital Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. PT Sada Kurnia Pustaka.