



## PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN DESA AIR SATAN

**Radha Krisnamukti Sigamura<sup>1\*</sup>, Herawati<sup>1</sup>, Abdika Jaya<sup>2</sup>, Dhian Nurul Istiqomah<sup>3</sup>, Mira Wulan Purba<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Musi Rawas

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musi Rawas

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Musi Rawas

<sup>4</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musi Rawas

\*e-mail: [radhakrisna964@gmail.com](mailto:radhakrisna964@gmail.com)

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan administrasi pemerintahan Desa. Pengabdian ini membahas pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Air Satan. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini meliputi observasi langsung, wawancara dengan aparatur desa, serta studi literatur terkait implementasi teknologi dalam pemerintahan Desa. Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi, seperti sistem informasi desa dan media digital, dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam penerapan teknologi ini, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil serta infrastruktur teknologi yang masih perlu ditingkatkan akan tetapi Desa Air Satan, Kabupaten Musi Rawas, memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan mengadopsi sistem digital seperti administrasi online, pemetaan geografis, transparansi keuangan, serta layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi, desa dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan bagi aparatur desa serta dukungan dari berbagai pihak untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan desa. Dengan pemanfaatan yang tepat, teknologi informasi dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Pelayanan Desa, Administrasi Digital, Desa Air Satan.

### ABSTRACT

*The development of information technology has brought significant changes in various aspects of life, including in village government administration services. This community service discusses the use of information technology in improving the quality of services in Air Satan Village. The methods used in this community service include direct observation, interviews with village officials, and literature studies related to the implementation of technology in village government. The results of this community service indicate that the application of information technology, such as village information systems and digital media, can accelerate the service process, improve data accuracy, and strengthen communication between the village government and the community. However, there are several challenges in the application of this technology, such as limited skilled human resources and technological infrastructure that still needs to be improved, but Air Satan Village, Musi Rawas Regency, has great potential in increasing the efficiency, transparency, and accessibility of public services. By adopting digital systems such as online administration, geographic mapping, financial transparency, and technology-based public complaint services, villages can provide faster, more accurate, and more transparent services. Therefore, training is needed for village officials and support from various parties to optimize the use of information technology in village services. With proper utilization, information technology can be an effective solution in improving the efficiency and quality of public services at the village level.*

Keywords: Information Technology, Village Services, Digital Administration, Air Satan Village.

### PENDAHULUAN





Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis teknologi informasi (e-governemet). Pemerintahan yang demokratis tentunya akan mengutamakan kepentingan rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis pemberian pelayanan dan pelayanan publik merupakan hal yang terpenting dan merupakan ciri utama dari *good governance* (Irawan, 2018). Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *e-goverment*, adalah pemanfaatan teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi baik menggunakan teknologi maupun secara langsung kepada masyarakat.

Salah satu tujuan penerapan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan desa adalah agar institusi pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik sehingga dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Pada dasarnya dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi buah bibir ketika selesai berurusan dengan birokrasi. Carut marut yang begitu dinamis merupakan warna dan identitas tersendiri pada tubuh birokrasi (Hardiyansyah, 2017). Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan desa diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan desa yang lebih baik. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi seperti komputer berkembang dengan pesat. Komputer berkembang menjadi suatu alat yang dapat digunakan untuk mengolah informasi dan juga sebagai alat komunikasi, sehingga muncul penggunaan istilah teknologi informasi dan komunikasi Pada perkembangannya teknologi komputer bermetamorfosa menjadi teknologi internet dimana internet telah menjadi bagian penting dalam berbagai macam aktifitas manusia (Kadir dan Triwahyuni, 2003). Desa Air Satan berada di kecamatan Muara Beliti Kabupaten musi rawas, memiliki luas secara keseluruhan 481,74 Ha, secara administratif desa air satan memiliki empat dusun. Terdapat 12 Perangkat Desa dan 7 dari Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Sehingga terdapat perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam menjalankan tugasnya untuk menjalankan roda Pemerintahan Desa Air Satan.

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai





aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi pemerintahan desa. Desa Air Satan, seperti banyak desa lainnya, menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan desa Air Satan juga mendukung keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengajuan bantuan sosial, serta informasi mengenai program-program pembangunan desa. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga membantu meningkatkan efisiensi kerja aparatur desa, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang. Pemerintah juga telah mengupayakan penerapan teknologi informasi dalam menunjang kinerja. Teknologi informasi ini semakin populer dalam berbagai kesempatan dalam mendukung pelayanan publik, sehingga masyarakat yang akan memperoleh layanan dapat dengan mudah mengakses kapanpun dan dimanapun. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah lebih cepat dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Nasikhah, 2019).

Terfokus pada pelayanan desa oleh Perangkat Desa Air Satan guna meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun hasil obsevasi yaitu pengamatan pada Perangkat Desa Air Satan yaitu belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan desa dan harus memiliki wawasan mengenai teknologi informasi untuk mendukung pelayanan desa agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Merujuk pada keadaan diatas maka tujuan dari pengabdian ini adalah guna meningkatkan optimalnya pemanfaatan teknologi informasi pelayanan desa pada perangkat desa di Desa Air Satan.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian Masyarakat ini dilakukan di Desa Air Satan Kecamatan Muara Beliti Kab. Musi Rawas. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Desa Air Satan Kecamatan Muara Beliti Kabupaten Musi Rawas pada tanggal 17 Juli sampai dengan 2 September 2024. Sehingga dengan demikian berjumlah 45 hari, Peserta pelatihan Teknologi Informasi adalah perangkat Desa Air Satan. Pelaksanaan program pengabdian masyarakat dengan tema Pemanfaatan Teknologi Informasi Tentang Pelayanan Desa Pada Perangkat Desa





dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan lembar kegiatan kerja yang dilakukan dikantor Desa Air Satan, dengan melakukan metode pelaksanaan yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan menetapkan kelompok sasaran dengan cara mengamati apa yang sedang terjadi disekitar dan melakukan survei langsung dengan perangkat desa dan masyarakat sekitar.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada perangkat desa dan masyarakat, dilakukan untuk memahami permasalahan yang dihadapi perangkat desa, dalam melakukan pelayanan desa.

3. Melakukan Pendataan

Melihat data terbaru untuk jenis-jenis alat teknologi informasi dan komunikasi dikantor Desa Air Satan.

4. Penyampaian Materi

Melakukan penyampaian materi yang sesuai dengan judul program kegiatan kepada perangkat desa dikantor Desa Air Satan.

### **Cara Kerja**

Adapun cara kerja dibagi dalam beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan pada minggu pertama untuk survei lokasi sekaligus menetapkan kelompok sasaran yaitu perangkat desa.

2. Wawancara

Tanya jawab yang dilakukan pada minggu kedua untuk mengetahui permasalahan yang ada pada pelayanan desa kepada masyarakat Desa Air Satan.

3. Melakukan Pendataan

Melakukan pendataan untuk jenis-jenis alat teknologi informasi dan komunikasi dikantor desa air satan.

4. Penyampaian Materi

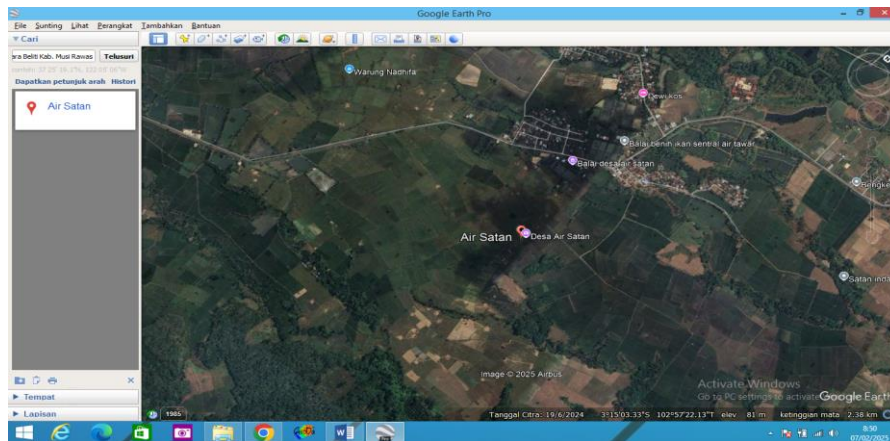
Materi disampaikan kepada perangkat desa dikantor Desa Air Satan sesuai dengan judul kegiatan, materi tersebut memuat:





- Definisi dari teknologi informasi dan komunikasi
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, dasar hukum yang melandasi pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik
- Jenis-jenis alat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan desa
- Tujuan dari pelayanan teknologi informasi perangkat desa kepada masyarakat
- Faktor-faktor pelaksanaan teknologi informasi pada pelayanan desa
- Manfaat dari pelaksanaan teknologi informasi pada pelayanan desa

## HASIL DAN PEMBAHASAN



**Gambar 1. Peta Lokasi PkM**

Desa Air Satan merupakan desa yang berada di Kecamatan Muara Beliti, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan, dimana pada tahun 2009, Desa Air Satan dimekarkan untuk membentuk Desa Air Lesing. Luas Desa Air Satan Kecamatan Muara Beliti Kabupaten Musi Rawas secara keseluruhan adalah 481,74 Ha (BPS Musi Rawas, 2024). Desa Air Satan terletak di Kecamatan Muara Beliti, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan. Desa ini memiliki luas sekitar 481,74 hektar dan terdiri dari 4 dusun. Secara administratif, Desa Air Satan berbatasan dengan Desa Air Lesing di sebelah utara, Desa Lubuk Linggau di selatan, Desa Tanah Periuk di barat, dan Desa Satan Indah Jaya di timur.

Kantor Desa Air Satan memiliki perangkat desa yang berjumlah 12 orang dan melakukan tugas berdasarkan wewenangnya masing-masing termasuk pada pelayanan desa. Pada hakikatnya pelayanan desa adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban perangkat desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat









(Sujardi, 2014). Dengan demikian pelayanan desa adalah salah satu fungsi perangkat desa karena kedudukannya dalam memberikan kemudahan pelayanan desa bagi masyarakat. Kurniawan (2005:6) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian Sinambela (2006:5) merumuskan 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. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan. Tujuan pelayanan organisasi untuk memberikan penjelasan kepada semua pihak baik internal maupun eksternal memberikan penilaian serta evaluasi kinerja (Herizal dkk., 2020).

## HASIL PENGABDIAN

Hasil kegiatan Pengabdian kepada masyarakat dosen Universitas Musi Rawas dan bekerjasama dengan mahasiswa diuraikan dalam bentuk tabel yang mana disesuaikan dengan cara kerja dimetode.

No	Kegiatan	Hasil Pelaksanaan	Dokumentasi
1.	Observasi	Dari observasi yang dilakukan mendapatkan kelompok sasaran yaitu perangkat desa dikantor Desa Air Saten, berjumlah 1 Kepala desa, 1 Sekretaris desa, 1 Kasi Pemerintahan, 4 Kepala Dusun, 1 Kasi Pemberdayaan, 1 Kasih Kemasyarakatan, 1 Kaur Umum, 1 Kaur Keuangan, 1 Kaur Perencanaan.	
2.	Wawancara	Wawancara dilaksanakan kepada perangkat desa dari hasil wawancara ditemukan bahwa perangkat desa masih minim memanfaatkan teknologi	



		informasi dalam kepada masyarakat.	
3.	Melakukan Pendataan	<p>Pendataan untuk alat teknologi informasi dilakukan di kantor desa dan juga kepada perangkat desa. Dari hasil data didapatkan inventaris desa sebagai alat teknologi informasi pada pelayanan desa dikantor Desa Air Satan yaitu,</p> <p>4 (empat) unit laptop berfungsi dengan baik, 3 (tiga) printer berfungsi dengan baik, 1 (satu) sound system berfungsi dengan baik, 1 (satu) proyektor berfungsi dengan baik, dan satu jaringan wifi dengan kecepatan 200 Mbps.</p>	
4.	Penyampaian Materi	<p>Materi yang disampaikan kepada perangkat desa air satan memuat: Definisi dari teknologi informasi dan komunikasi Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, dasar hukum yang melandasi pelaksanaan <i>-goverment</i> dalam pelayanan publik Jenis-jenis alat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan desa Tujuan dari pelayanan teknologi informasi perangkat desa kepada masyarakat Faktor-faktor pelaksanaan teknologi informasi pada pelayanan desa Manfaat dari pelaksanaan teknologi informasi pada pelayanan desa</p>	

### PEMBAHASAN PkM

Teknologi informasi berfungsi sebagai pengolahan data, penyimpanan data dan penyebaran berbagai jenis informasi dengan memanfaatkan komputer dan alat lainnya





maupun alat komunikasi untuk mengatasi keterlambatan layanan manusia dalam memberikan informasi (Setiawan, 2016). Dengan demikian pemanfaatan teknologi informasi sangatlah penting guna mendapatkan informasi yang terbaru serta mendapatkan layanan yang optimal. Kantor Desa Air Saten memiliki inventaris kantor desa dalam melakukan pelayanan desa oleh perangkat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Inventaris Kantor Desa Air Saten

Pada pelayanan desa oleh perangkat desa pemanfaatan teknologi informasi dapat

No	Jenis Teknologi Informasi	Fungsi	Jumlah
1	Laptop	Berfungsi dengan baik, digunakan untuk mengolah data dan menyimpan data.	4 unit
2	Printer	Berfungsi dengan baik, digunakan untuk mencetak dokumen.	3 Unit
	Sound System	Berfungsi dengan baik, digunakan untuk menyampaikan informasi pada pelaksanaan agenda dikantor desa Air Saten.	2 Unit
3	Proyektor	Berfungsi dengan baik, digunakan untuk penyampaian materi dan rapat dikantor Desa Air Saten.	1 Unit
4	Jaringan internet (wifi)	Berfungsi dengan baik, digunakan untuk membantu mempercepat layanan, komunikasi dan informasi.	1 Unit

membantu dalam mengoptimalkan pelayanan desa untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Adapun menurut Sutarman (2019:13) mengemukakan alasan mengapa pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan desa itu penting yaitu:

1. Mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada saat pelayanan
2. Mampu meningkatkan waktu tanggap (respon time) yang lebih cepat
3. Mampu meningkatkan perluasan jangkauan layanan
4. Mampu meningkatkan interaksi dengan masyarakat

Pemanfaatan TI di lingkungan pemerintahan, biasanya disebut dengan e-Government. Pelayanan dapat dilakukan secara cepat melalui tindakan dan antisipasi dari pegawai (Novianto, 2015). Namun dengan demikian pelayanan desa melalui pemanfaatan teknologi informasi dapat optimal, karena kemampuan (skill) yang dimiliki oleh pemberi layanan dalam memanfaatkan teknologi informasi tersebut. Dengan demikian kebutuhan masyarakat dalam pelayanan desa dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Sehingga dari beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan desa melalui pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada pelayanan desa.





Dalam perkembangan teknologi modern revolusi industri 4.0 dengan adanya kemajuan teknologi internet of things memberikan dampak disegala bidang kehidupan. Menghadapi reformasi birokrasi industri 4.0 dibutuhkan inovasi teknologi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik dan bagi masyarakat ASN itu sendiri serta mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien di instansi pemerintah sehingga terwujudnya good governance. Informasi dan pelayanan yang cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan bagi kebutuhan masyarakat hal tersebut sesuai dengan pradigma governance. (Rahman, A. Ramadhan, at, el, 2020)

## KESIMPULAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan Desa Air Satan, Kabupaten Musi Rawas, memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan mengadopsi sistem digital seperti administrasi online, pemetaan geografis, transparansi keuangan, serta layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi, desa dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Dengan menerapkan teknologi informasi secara optimal, Desa Air Satan dapat menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menciptakan desa yang lebih inovatif dan maju di era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kabupaten Musi Rawas dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Musi Rawas.
- Hardiyansyah, (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik: dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta: Gava media
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- Irawan, A. (2018). *Good Governance dalam Administrasi Publik*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Kadir, A., & Triwahyuni, T. (2003). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Nasikhah, S. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit XYZ.





- Novianto, M. A. (2015). *Pelayanan Prima Di Kantor Pertahanan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertahanan)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Rahman, A. Ramadhan, Surya, Iman, & Kondorura, Daud. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, Volume 8, Nomor 1, 2020. 701-711.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, M. P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(1), 1-13.
- Sujardi, A. (2014). *Pelayanan Publik di Tingkat Desa: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit ABC.
- Sutarman. (2019). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit XYZ

