

Efektivitas Program Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa Tongke-Tongke (Studi Kasus: Program Layanan Mandiri Desa)

Sahrung¹, Mukrimah², Fitriani³, Kiki Rasmala Sani⁴

^{1,2,4}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Tellulimpoe, Sinjai, 92681, Indonesia

³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Sinjai Utara, 92611, Indonesia

Corresponding Author mukrimahidris07@gmail.com, fitrifitriani2909@gmail.com

Published: Agust , 2025

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor pelayanan publik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Layanan Mandiri di Desa Tongke-Tongke, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, sebagai salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada teori efektivitas Budiani yang mencakup empat indikator kunci: ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem layanan mandiri secara teknis telah tersedia dan beroperasi, pemanfaatannya belum menjangkau seluruh kelompok masyarakat. Layanan ini sebagian besar dimanfaatkan oleh masyarakat yang melek teknologi, sementara kelompok rentan seperti lansia masih belum optimal. Lebih lanjut, sosialisasi program masih terbatas, dan tujuan utamanya—memungkinkan layanan administrasi dapat diakses dari rumah—belum sepenuhnya tercapai, karena sebagian besar warga masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor desa. Selain itu, pemantauan program belum dilakukan secara sistematis. Dengan demikian, efektivitas program Layanan Mandiri di Desa Tongke-Tongke masih belum optimal dan memerlukan peningkatan sosialisasi, literasi digital, dan evaluasi berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Digitalisasi Desa, Program Layanan Mandiri

ABSTRACT

Digital transformation in the public service sector has become a strategic step to enhance the efficiency and quality of services to the community, including at the village level. This study aims to analyze the effectiveness of the Layanan Mandiri (Self-Service Program) in Tongke-Tongke Village, Sinjai Timur District, Sinjai Regency, as a form of digitalized public service. This research uses a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis refers to Budiani's effectiveness theory, which includes four key indicators: target accuracy, level of program socialization, goal achievement, and program monitoring. The findings show that although the self-service system is technically available and operational, its utilization has not yet reached all community groups. The service is mostly used by tech-literate individuals, while vulnerable groups such as the elderly are still not optimally engaged. Furthermore, program socialization remains limited, and the main objective—enabling administrative services to be accessed from home—has not been fully realized, as most residents still prefer to visit the village office directly. In addition, program monitoring is not yet conducted systematically. Thus, the effectiveness of the Layanan Mandiri program in Tongke-Tongke Village is still suboptimal and requires improvements in socialization, digital literacy, and ongoing evaluation.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Village Digitalization, Self-Service Program

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) terus mengalami percepatan dari waktu ke waktu, dimulai sejak manusia belum mengenal teknologi hingga kini menjadi elemen yang

tidak terpisahkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, dimana teknologi dimanfaatkan sebagai sarana atau media yang berfungsi untuk memudahkan manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas dan kebutuhan. (Cholik, 2021). Tak terkecuali dalam bidang pemerintahan itu sendiri, dalam pemerintahan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) dikenal dengan istilah E-government. E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah, termasuk melalui jaringan intranet dan internet, yang memungkinkan terjalinnya koneksi antara pemerintah dengan masyarakat, sektor bisnis, serta berbagai aktivitas lainnya guna memperkuat interaksi dan pelayanan publik (Wardiana, 2022). Konsep e-government ini sebagai upaya penyesuaian terhadap perkembangan teknologi yang terjadi. Kemajuan teknologi dewasa ini menuntut masyarakat untuk beradaptasi agar dapat mendukung aktivitas sehari-hari, sementara di sisi lain, pemerintah sebagai penyelenggara layanan sosial juga dituntut untuk mengintegrasikan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Pelayanan publik adalah inisiatif negara dalam menyediakan layanan dan fasilitas publik yang esensial bagi masyarakat. Menurut UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik wajib mengedepankan prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, dan keadilan. Pelayanan publik merupakan tindakan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada perseorangan maupun kelompok masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan suatu organisasi, dengan berlandaskan pada aturan dan mekanisme yang telah diatur secara formal (Erlianti, 2019). Pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai wujud kepedulian dan kesiapan pemerintah dalam menyalurkan bantuan kepada masyarakat, baik melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung, guna memenuhi kebutuhan serta meningkatkan tingkat kepuasan warga (Sahputra et al., 2024). Transformasi dalam administrasi publik kini menjadi perhatian utama sejalan dengan perubahan dalam aspek sosial, politik, dan ekonomi yang semakin kompleks, di mana inovasi dan penyesuaian terus dilakukan guna menjamin efisiensi serta mutu pelayanan kepada masyarakat (Utami, 2023). Kemajuan teknologi telah memberikan ruang bagi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Saat ini, digitalisasi pelayanan publik telah menjadi komponen penting dalam pemanfaatan teknologi internet untuk memperkuat kinerja sektor pemerintahan, khususnya sejak muncul dan berkembangnya konsep e-government dalam kurun waktu dua puluh tahun terakhir. (Yulanda & Adnan, 2023). Pemanfaatan teknologi dalam konteks kehidupan modern yang serba digital sekarang ini, menjadi prioritas utama bagi pemerintah dan instansi publik dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat (Wiranti & Frinaldi, 2023). Digitalisasi pelayanan publik, atau yang dikenal sebagai e-government, merupakan inisiatif pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna mendorong terciptanya proses pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel yang dalam penerapannya, penting bagi pemerintah untuk tidak hanya fokus pada sistem digitalnya saja, tetapi juga memperhatikan kebutuhan serta harapan masyarakat, sambil membangun kepercayaan dan

pemahaman yang kuat agar transformasi layanan dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal (B & Anirwan, 2023). Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Penerapannya khususnya di wilayah pedesaan dimana TIK dapat berperan dalam mengatasi tantangan birokrasi yang kompleks, keterbatasan akses, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Sahputra et al., 2024).

OpenSID merupakan sistem informasi yang dikembangkan untuk membantu desa dalam menyediakan layanan administrasi berbasis teknologi. Dalam konteks OpenSID, Sistem Informasi Desa bukan hanya sebatas untuk mengelola berbagai informasi di kantor desa, sistem ini juga mendukung pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab pemerintah desa, termasuk dalam hal administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, manajemen aset, pengelolaan anggaran, serta penyediaan layanan publik (Nasrulloh et al., 2022). Salah satu fitur unggulannya adalah Layanan Mandiri, dimana warga dapat mengajukan atau mengurus surat-surat secara mandiri dari rumah atau di mana saja tanpa harus ke kantor desa (Darmansyah, 2022). Implementasi ini diharapkan dapat memangkas birokrasi dan mendukung pelayanan yang efisien.

Efektivitas merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berhasil mencapai target, tujuan, dan sasaran akhir yang telah ditetapkan oleh manajemen (Hasibah et al., 2022). Lebih lanjut, secara menyeluruh, efektivitas dapat dipahami sebagai sejauh mana kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan atau sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya (Fakhriyah et al., 2022). Efektivitas suatu program dapat diukur dengan menilai sejauh mana pencapaian yang diperoleh selaras dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, serta mempertimbangkan pandangan atau pengalaman dari para penerima manfaat sebagai indikator keberhasilan program tersebut (Setiyowati & Indartuti, 2022). Menurut (Siagian, 1997), Efektivitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan melaksanakan sebuah pekerjaan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, di mana kualitas pelaksanaannya sangat ditentukan oleh ketepatan waktu dalam penyelesaiannya. Pada intinya, efektivitas merujuk pada tingkat capaian yang diperoleh dari pelaksanaan program berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Duncan dalam (Streets, 1985), efektivitas suatu program dapat dievaluasi melalui beberapa indikator, yakni: (1) Pencapaian tujuan, yaitu sejauh mana program mampu mencapai hasil yang telah direncanakan; (2) Integrasi, yang mencakup kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi serta memperkenalkan program secara efektif kepada masyarakat; dan (3) Adaptasi, yakni kemampuan penyelenggara program untuk menyesuaikan diri dengan kondisi dan kebutuhan lingkungan atau kelompok sasaran. Sedangkan Menurut (Budiani, 2007), efektivitas pelayanan publik bisa dinilai melalui empat indikator utama, yaitu: (1) Ketepatan Sasaran Program, (2) Sosialisasi Program, (3) Tujuan Program, (4) Pemantauan

Pemerintah kabupaten Sinjai telah mengimplementasikan konsep e-government salah satunya melalui program smart kampung yang merupakan adaptasi lokal konsep smart city yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Desa melalui penggunaan teknologi informasi (Zulkarnain, 2024). Konsep smart kampung ini secara khusus telah diterapkan di Desa Tongke-Tongke sendiri sebagai salah satu desa yang mendorong program smart kampung tersebut. Pemerintah Desa Tongke-Tongke sendiri dalam penerapan konsep smart kampung telah menyediakan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, seperti program layanan mandiri berbasis aplikasi atau web dan program anjungan layanan mandiri berbasis sistem atau perangkat mesin anjungan yang disediakan di Kantor Desa (Darmansyah, 2022). Program layanan mandiri tersebut juga merupakan hasil kolaborasi dengan OpenSID. Layanan Mandiri desa berbasis web dan aplikasi telah disediakan pemerintah desa Tongke-Tongke sejak tahun 2022, sedangkan untuk sistem anjungan layanan mandiri berbasis mesin anjungan secara resmi telah di launching oleh pihak pemerintah kabupaten Sinjai pada sebuah workshop pada tahun 2023, (Darmansyah, 2023).

Meskipun dengan hadirnya berbagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pemanfaatannya cenderung masih kurang optimal. Salah satu penelitian terdahulu dengan judul implementasi pelayanan publik berbasis digitalisasi desa Mojomalang menemukan bahwa program layanan mandiri desa mengalami kendala dalam implementasinya. Kendala tersebut seperti rendahnya literasi digital dikalangan masyarakat, khususnya lansia, meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui buku panduan dan video tutorial oleh perangkat desa (Ramadhaniati, 2022). Selain itu, kendala lainnya juga meliputi; kurangnya sosialisasi akti pemerintah desa, kualitas SDM perangkat desa, dan masalah jaringan internet di beberapa wilayah tertentu (Anggraeni, 2022).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, fokus utama dalam penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari inovasi program layanan mandiri yang disediakan oleh pemerintah desa Tongke-Tongke dalam mendorong efisiensi pelayanan publik kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena berfokus pada satu objek spesifik, yaitu program Layanan Mandiri Desa di Desa Tongke-Tongke. Pemilihan studi kasus dimaksudkan agar peneliti dapat memahami lebih dalam proses pelaksanaan program, hambatan-hambatan yang muncul di lapangan, serta bagaimana tingkat pemanfaatan layanan. Sebagaimana dijelaskan bahwa, studi kasus merupakan metode yang fokus penelitiannya diarahkan pada satu objek spesifik yang dijadikan studi kasus, dengan tujuan untuk menggali secara mendalam dan mengungkap berbagai realitas tersembunyi di balik fenomena yang sedang dianalisis (Assyakurrohim et al., 2023). Dalam hal ini, pendekatan studi kasus dianggap paling sesuai karena

mampu memberikan gambaran yang menyeluruh dan kontekstual tentang bagaimana digitalisasi pelayanan publik dijalankan di tingkat desa dan sejauh mana program tersebut mencapai tujuan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Lokasi penelitian ini berada di Desa Tongke-Tongke, yang merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari beberapa elemen penting yang memiliki keterlibatan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan layanan mandiri digital, seperti perangkat desa yang bertugas di bidang pelayanan administrasi, operator layanan mandiri, serta masyarakat pengguna layanan yang memiliki pengalaman dalam mengakses sistem tersebut. Selain itu, informan tambahan seperti tokoh masyarakat atau pemantau desa juga dilibatkan guna memberikan pandangan yang lebih luas dan objektif terhadap implementasi program.

Proses pengumpulan data memanfaatkan tiga pendekatan utama, yaitu studi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Studi dokumentasi dimanfaatkan untuk menelusuri beragam data atau sumber tertulis yang memiliki keterkaitan langsung dengan pokok permasalahan yang diteliti, (Arikunto, dalam Yahya & Setiyono, 2022), khususnya dokumen yang memuat konsep efektivitas serta praktik pelayanan publik digital. Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari para pemangku kepentingan yang terlibat (Kumar, dalam Yahya & Setiyono, 2022), seperti aparat desa, operator layanan mandiri, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik wawancara ini melibatkan interaksi tanya jawab sebagai sarana untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, serta tantangan yang mereka hadapi dalam implementasi layanan digital. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya memahami dinamika program secara lebih kontekstual dari perspektif orang-orang yang terlibat langsung. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi lapangan sebagai upaya mengamati secara langsung bagaimana layanan mandiri dijalankan di Desa Tongke-Tongke. Observasi ini mencakup proses pelayanan, dan juga fasilitas pendukung digitalisasi yang digunakan.

Untuk menilai efektivitas program Layanan Mandiri ini, peneliti mengadopsi kerangka teori dari (Budiani, 2007). Budiani menggunakan indikator seperti, ketepatan Sasaran Program, sosialisasi Program, tujuan Program, dan pemantauan program. Seluruh indikator ini menjadi acuan dalam memahami secara komprehensif bagaimana layanan mandiri digital dijalankan dan dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Tongke-Tongke.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengajuan Pada Layanan Mandiri

Sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik di era digital, Pemerintah Desa Tongke-Tongke telah menginisiasi pemanfaatan teknologi informasi melalui program Layanan Mandiri yang terintegrasi dengan website resmi desa. Inovasi ini dihadirkan sebagai solusi atas tuntutan publik

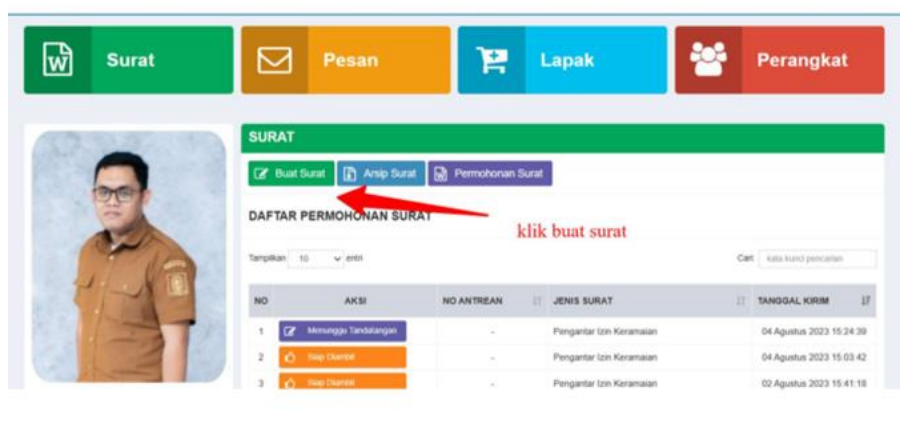
akan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses tanpa batasan waktu dan tempat. Melalui program ini, masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada proses manual di kantor desa, karena sejumlah layanan administratif kini dapat diakses secara daring. Berikut merupakan tahap-tahap dalam proses pemanfaatan sistem layanan mandiri di desa Tongke-tongke;

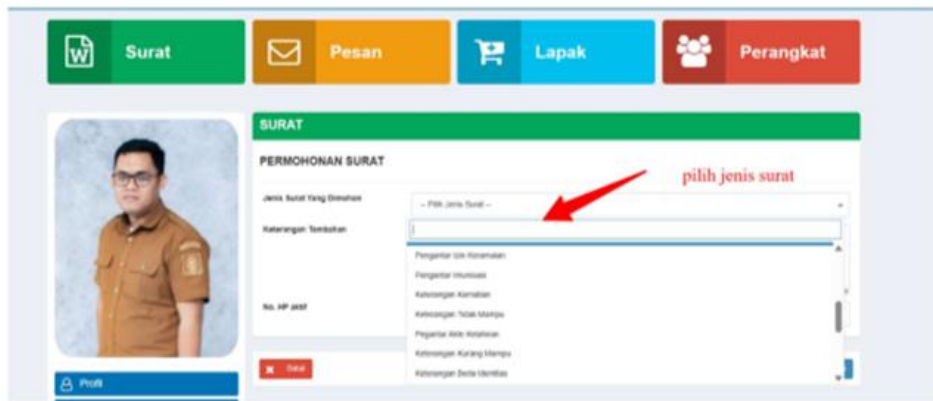


Gambar 1. Laman Utama Layanan Mandiri Desa Tongke-Tongke

Sumber: website resmi desa Tongke-Tongke

Dalam Penggunaan layanan mandiri, masyarakat Desa Tongke-Tongke dapat menghubungi admin layanan mandiri desa Tongke-Tongke untuk mendapatkan kode PIN yang nantinya akan digunakan sebagai akses masuk ke dalam sistem layanan mandiri tersebut. Setelah mendapatkan kode PIN, Langkah awal dalam proses pengajuan surat adalah dengan mengunjungi website resmi desa dan selanjutnya melakukan proses login dengan menggunakan nomor NIK dan kode PIN yang telah diperoleh sebelumnya.

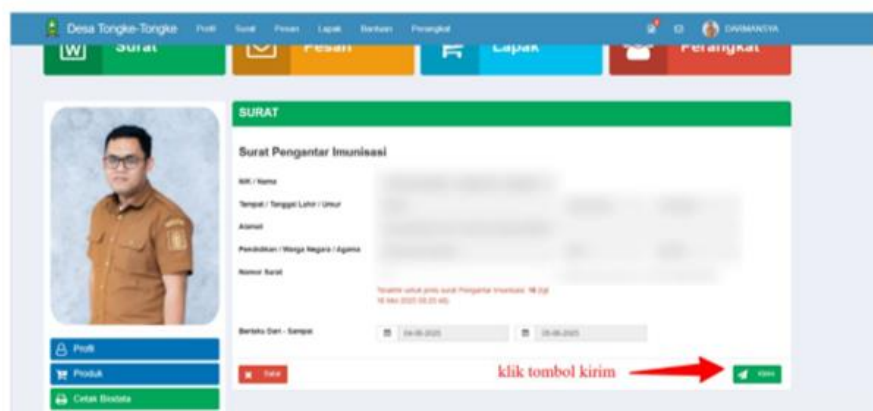




Gambar 2. Laman Pengajuan Dan Pemilihan Jenis Surat

Sumber: Website resmi desa Tongke-Tongke

Setelah berhasil login, masyarakat dapat mulai mengajukan surat yang diinginkan dengan mengklik menu “buat surat” lalu memilih jenis surat yang diperlukan, seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kepemilikan usaha, surat keterangan bahwa KTP sedang dalam proses, surat keterangan perbedaan identitas, surat keterangan domisili tempat usaha, serta surat keterangan domisili pribadi, surat pengantar izin keramaian, surat pengantar imunisasi, surat keterangan kematian, dan lain-lain.



Gambar 3. Laman Pengisian Biodata

Sumber: Website resmi desa Tongke-Tongke

Proses selanjutnya adalah dengan mengisi biodata-biodata yang diperlukan berdasarkan jenis surat yang dipilih sebelumnya dan setelah terisi lengkap, dilanjutkan dengan mengklik menu “kirim”. Masyarakat tinggal menunggu proses tindak lanjut oleh admin layanan mandiri Desa Tongke-Tongke dan ketika surat yang diajukan telah selesai dibuat, maka masyarakat akan mendapat pemberitahuan bahwa surat siap diambil.

Ketepatan Sasaran

Program Layanan Mandiri yang diinisiasi oleh Pemerintah Desa Tongke-Tongke sejatinya dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali. Namun, berdasarkan data yang diperoleh melalui pengamatan lapangan dan interaksi wawancara dengan perangkat desa, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan ini masih didominasi oleh kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan teknologi, khususnya generasi muda atau warga usia produktif yang terbiasa menggunakan gadget atau perangkat digital dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, kelompok masyarakat yang lebih tua atau yang tidak terbiasa menggunakan teknologi modern cenderung belum dapat mengakses layanan ini secara mandiri. Bahkan, sebagian diantaranya masih menggantungkan pengurusan administrasi kepada anggota keluarga yang lebih muda atau bahkan tetap memilih datang langsung ke kantor desa karena dianggap lebih mudah dan terbiasa. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun layanan secara teknis tersedia bagi semua warga, namun dalam praktiknya, jangkauan layanan belum merata.

Dengan demikian, dalam konteks ketepatan sasaran, program ini belum sepenuhnya berhasil menjangkau semua kelompok masyarakat desa sesuai harapan awal. Ketimpangan dalam pemanfaatan menunjukkan bahwa program masih lebih tepat sasaran secara teknis, namun belum sepenuhnya tepat sasaran secara sosial dan kultural, karena belum semua warga memiliki kesiapan dalam mengakses layanan digital secara mandiri.

Tingkat Sosialisasi Program

Keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh bagaimana masyarakat memahami dan mengenal layanan tersebut sejak awal. Dalam hal ini, berdasarkan keterangan dari aparat desa serta temuan dari observasi, kegiatan sosialisasi terhadap program Layanan Mandiri masih tergolong terbatas. Informasi mengenai keberadaan dan manfaat layanan ini belum disebarluaskan secara merata kepada seluruh warga desa. Upaya sosialisasi umumnya dilakukan secara pasif, misalnya melalui media sosial desa, website resmi desa atau pemberitahuan lisan saat kegiatan rapat desa, tanpa adanya strategi sosialisasi yang terstruktur dan intensif. Minimnya pendekatan langsung kepada masyarakat berdampak pada rendahnya tingkat kesadaran warga terhadap potensi layanan yang telah disediakan. Banyak warga yang sebenarnya belum memahami secara utuh cara kerja, manfaat, maupun tahapan pengajuan dokumen melalui sistem layanan mandiri.

Dengan melihat kondisi tersebut, maka tingkat sosialisasi program dapat dikatakan belum maksimal. Padahal, keberhasilan layanan digital bukan hanya terletak pada kesiapan sistem, tetapi juga pada pengetahuan dan kesadaran pengguna. Tanpa sosialisasi yang menyeluruh dan berkelanjutan, pemanfaatan layanan akan terus terbatas pada kelompok tertentu, sehingga efektivitas program secara menyeluruh sulit dicapai.

Pencapaian Tujuan

Secara substansial, tujuan utama dari program Layanan Mandiri Desa Tongke-Tongke adalah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses, terutama melalui

sistem daring yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen dari rumah. Namun, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tujuan ini belum sepenuhnya tercapai. Meskipun layanan berbasis digital telah disediakan dan dapat diakses melalui sistem Layanan Mandiri, kenyataannya masyarakat masih cenderung melakukan kunjungan langsung ke kantor desa untuk mengajukan permohonan surat. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan dan pemanfaatannya oleh warga.



Gambar 4. Masyarakat Masih Cenderung Datang Langsung Ke Kantor Desa Untuk Mengajukan Permohonan Surat
Sumber: Hasil observasi, (2025)

Beberapa faktor yang memengaruhi kondisi ini antara lain adalah kebiasaan masyarakat yang masih nyaman dengan layanan konvensional, rendahnya literasi digital, serta minimnya pendampingan atau bimbingan dalam menggunakan sistem tersebut. Padahal, secara teknis sistem layanan mandiri telah dirancang untuk mempermudah proses administrasi tanpa tatap muka langsung. Kesenjangan ini mencerminkan bahwa meskipun infrastruktur sudah tersedia, perubahan perilaku pengguna belum sepenuhnya terbentuk, sehingga efektivitas program dari sisi pencapaian tujuan masih tergolong rendah.

Pemantauan program

Aspek evaluasi dan pemantauan juga menjadi bagian penting dalam menilai sejauh mana program berjalan sesuai rencana. Dari hasil wawancara dengan pihak desa, diketahui bahwa mekanisme evaluasi formal terhadap pelaksanaan layanan mandiri belum sepenuhnya terstruktur. Tidak ada jadwal atau sistem pelaporan rutin yang digunakan untuk menilai efektivitas layanan secara kuantitatif, seperti jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang paling sering digunakan, atau kendala teknis yang dihadapi masyarakat.

Selama ini, bentuk pemantauan lebih bersifat kualitatif dan informal, misalnya melalui laporan lisan warga yang datang langsung ke kantor atau dari operator layanan yang mengamati tingkat penggunaan sistem. Ketiadaan sistem pemantauan yang baku tentu menjadi tantangan dalam mengukur dampak program secara objektif. Tanpa data dan evaluasi berkala, pengembangan layanan akan cenderung berjalan lambat dan reaktif, bukan berdasarkan analisis kebutuhan. Oleh karena itu, penguatan dalam aspek pemantauan perlu menjadi fokus lanjutan bagi desa agar efektivitas program benar-benar dapat diukur dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

KE SIMPULAN

Simpulan dimaksudkan untuk membantu pembaca memahami mengapa penelitian ini harus penting bagi mereka setelah mereka selesai membaca artikel. Kesimpulan bukan hanya ringkasan dari topik utama yang dibahas atau pernyataan ulang dari masalah penelitian, tetapi juga sebuah sintesis dari poin-poin utama dan, jika perlu, di mana penulis merekomendasikan area baru untuk penelitian di masa depan. Untuk sebagian besar artikel, satu paragraf yang dikembangkan dengan baik cukup untuk kesimpulan, meskipun dalam beberapa kasus, dua atau tiga paragraf kesimpulan mungkin diperlukan.

Salah satu bagian dari kesimpulan adalah keterbatasan penelitian saat ini. Keterbatasan penelitian adalah desain atau metode yang memengaruhi interpretasi temuan dari penelitian ini. Keterbatasan adalah kendala pada generalisasi, penerapan hasil riset, dan / atau utilitas temuan yang disebabkan oleh perbedaan hasil dengan cara yang oleh peneliti pada awalnya dipilih untuk memastikan validitas internal dan eksternal penelitian.

KE SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Faktor Sosial Budaya Terhadap Penggunaan obat Herbal Pada Masyarakat Dukuh Jeruk Gulung Ngabul, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan faktor sosial budaya terhadap penggunaan obat herbal.
2. Hasil dari pengaruh nilai sosial terhadap penggunaan obat herbal menyatakan bahwa, nilai

sosial tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap penggunaan obat herbal.

3. Hasil dari pengaruh nilai budaya terhadap penggunaan obat herbal menyatakan bahwa, nilai budaya memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan obat herbal.
4. Hasil dari pengaruh nilai adat istiadat terhadap penggunaan obat herbal menyatakan bahwa, nilai adat istiadat memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan obat herbal.
5. Hasil dari pengaruh nilai kepercayaan terhadap penggunaan obat herbal menyatakan bahwa, nilai kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan obat herbal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. L. (2022). Efektifitas Digitalisasi Dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(4), 5741–5750.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- B, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / ICT Dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Darmansyah. (2022). Layanan Mandiri Berbasis Android. <https://tongketongke.desa.id/artikel/2022/3/20/layanan-mandiri-berbasis-android#:~:text=Untuk%20meningkatkan%20pelayanan%20kepada%20masyarakat%2C%20pemerintah%20Desa%20Tongke-Tongke,bahwa%20fitur%20ini%20adalah%20yang%20terbaru%20dari%20OpenSID.>
- Darmansyah. (2023). Launcing Anjungan Layanan Mandiri Desa Tongke-Tongke. <https://tongketongke.desa.id/artikel/2023/09/14/launcing-anjungan-layanan-mandiri-desa-tongke-tongke>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan e-government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan
- 19097 | Journal of Innovative and Creativity , 5(2) 2025

- Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Nasrulloh, M. F., Nasrulloh, M. F., Wahono, P., Amanah, F. N., Mufarrohah, C., & Satiti, W. S. (2022). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Open SID pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 142–146.
https://doi.org/10.32764/abdimas_if.v2i3.2166
- Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673–5678.
- Sahputra, H., Yesputra, R., Lubis, A. P., & Furqon, F. (2024). Pentingnya Digitalisasi Layanan Publik Desa. *Jurnal Pemberdayaan Sosial Dan Teknologi Masyarakat*, 4(1), 122–126.
<https://doi.org/10.54314/jpstm.v4i1.2115>
- Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 02(02), 113–117.
- Siagian, P. S. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Strees, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal PAPATUNG*, 6(2), 1–9.
<https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Wardiana, W. (2002, Juli 9). Perkembangan teknologi informasi di Indonesia. Makalah disampaikan pada Seminar dan Pameran Teknologi Informasi, Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), Bandung. <chrome-native://pdf/link?url=content%3A%2F%2Fmedia%2Fexternal%2Fdownloads%2F1000063073>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22.
<https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110.
- Zulkarnain. (2024). program smart city/smart kampung dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di kabupaten sinjai. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

