

***E-Government* Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Elektronik di Desa Ngefuit Kabupaten Maluku Tenggara**

Paulus Karmel Ayomi^{1*}, Anna Lusia Sarkol¹, Paulina Helena Hurulean¹, Yuni Mega Itrantoy¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu-Ilmu Sosial (STIS) Tual, Indonesia

*Corresponding author : Paulayomi03@gmail.com

Article History:

Received : 01-04-2025

Accepted : 06-04-2025

Keywords: E-Government;
Pemanfaatan Media;
Administrasi Desa

ABSTRAK

Penelitian ini tentang pelayanan administrasi desa yang sudah berbasis elektronik sesuai dengan perkembangan zaman maka teknologi masuk desa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan publik di desa. Desa dewasa ini lebih terbuka untuk kemajuan teknologi yang sangat berdampak dalam kehidupan. Pelayanan berbasis elektronik lebih efektif dan efisien sehingga yang menjadi kebutuhan masyarakat lebih dapat terjangkau. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yang sesuai dengan fenomena yang hendak diteliti dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dimulai dengan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang benar-benar mengetahui tentang fenomena sosial yang hendak diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Ohoi (Desa) Ngefuit yang terletak di wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara, yang dilaksanakan selama dua bulan. Berdasarkan penelitian lapangan maka hasil dari penelitian ini bahwa yang pertama; pemanfaatan media teknologi dalam administrasi desa bahwa dilihat semua perangkat desa maupun masyarakat, sudah menggunakan teknologi dalam proses pelayanan administrasi; yang kedua bahwa; dilihat ada strategi Pemerintah Desa dalam memanfaatkan teknologi yaitu pengadaan alat internet orbit sejak tiga tahun yang lalu; dan yang ketiga bahwa; adapun hambatan yang dihadapi dalam penggunaan teknologi (*WhatsApp*) karena jaringan internet yang belum terlalu memadai sehingga biasanya mengalami gangguan signal.

PENDAHULUAN

Teknologi masuk desa merupakan transformasi aktifitas Pemerintah Desa dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. *E-Government* yang diterjemahkan menjadi Pemerintahan berbasis elektronik menjadi slogan dalam aktifitas pemerintahan baik dari tingkat pusat sampai dengan Pemerintah Desa yang merupakan pemerintahan yang paling terdekat dengan masyarakat sehingga dalam kehidupan berdesa dewasa ini diharapkan mengikuti perkembangan teknologi yang sudah hidup berdampingan dengan kehidupan manusia saat ini. Teknologi masuk desa diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari Pemerintah Desa. *E-government (Electronic Government)* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik, efisiensi operasional, dan partisipasi warga dalam proses pemerintahan.

Sutoro Eko (2018). Pekerjaan utama desa adalah menyelenggarakan kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Dari penyelenggaraan kewenangan

itulah muncul tata kelola (governance), baik relasi-interaksi antara desa dengan supradesa maupun relasi internal dalam desa. Kemandirian (otonomi) merupakan perkara penting sekaligus sebagai visi dalam konteks relasi-interaksi antara desa dengan supradesa. Ketika pemerintah melakukan pembiaran, isolasi atau cuci tangan, maka yang terjadi desa berada dalam kesendirian. Sebaliknya ketika pemerintah melakukan campur tangan berlebihan (intervensi atau imposisi) maka yang terjadi adalah ketergantungan desa terhadap pemerintah dan desa justru menjadi beban berat bagi pemerintah. Cuci tangan terkadang jauh lebih baik ketimbang campur tangan, tetapi yang terbaik adalah turun tangan untuk menciptakan kemandirian (otonomi) desa, yang oleh UU Desa, dirumuskan dengan rekognisi, subsidiaritas, fasilitasi, edukasi, pemberdayaan, dan sebagainya.

The World Bank (2015) mendefinisikan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti: *Wide Area Network*, *Internet*, dan *Mobile Computing* yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya. *E-government* adalah bagaimana pemerintah bekerja secara efektif, melakukan penyebaran informasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik (UNDP, 2014). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien

Maya Septiani (2021) Pemerintah desa merupakan penyelenggara pelayanan publik terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat selaku penerima layanan. Dikarenakan peran strategis pemerintah desa tersebut sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Peraturan tersebut memberikan keleluasaan bagi desa untuk menjalankan *local self government* atau kewenangan penuh dalam mengatur rumah tangganya sendiri yang biasa disebut otonomi desa. Dengan begitu, segala kewenangan dan tanggung jawab wajib dilakukan pemerintah desa meliputi kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa pembinaan sampai dengan pemberdayaan masyarakat desa. Itu artinya, peran pemerintah desa sangat penting bagi masyarakat. Sehingga apabila pelaksanaan pemerintahan desa berjalan dengan baik, maka pembangunan dan kesejahteraan masyarakatnya pun dapat terwujud.

Istilah pelayanan umum di Indonesia sering kali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasolong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Tujuan dari *Elektronik Government* adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *E-government* merupakan sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada Keterbukaan Informasi Publik. *E-government* juga dapat diartikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara, jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dikelompokkan menjadi 3 jenis pelayanan dari Instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, sesuai keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah yaitu : Pelayanan Administratif yaitu berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi, dokumen, misalnya pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya. Kemudian Pelayanan Barang adalah pelayanan berupa penyediaan barang wujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia L.P Sinambela (1992:198). Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyelenggara pelayanan. Budiman Rusli dalam Sinambela (2006: 3) berpendapat bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory of leadership* (LCTL). Bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan semakin menurun. Dengan adanya pelayanan berbasis elektronik maka dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Pemerintah Desa merupakan salah satu contoh penyelenggara pelayanan publik di tingkat Desa. Pemerintah Desa merupakan organisasi Birokrasi yang memiliki peran penting

dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberikan kepuasan terhadap kebutuhan masyarakat.

Peraturan Perundang - Undangan Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, pada Pasal 36 dan Pasal 37 mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan, kemudian Pasal 25 mengatur kewajiban penyelenggara dan pelaksana dalam mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik, sehingga Undang-Undang ini menjadi landasan hukum untuk melaksanakan pelayanan publik dalam Pemerintahan di Indonesia. Penyelenggara Negara yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi yang semakin maju, mengharuskan setiap instansi untuk berbenah dalam berbagai hal, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan informasi mengakibatkan prosedur pelayanan menggunakan sistem manual sudah tidak efisien. Penggunaan sistem informasi dalam administrasi, diharapkan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pelayanan, proses, dan pengelolaan data, serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, akan tetapi, terkait dengan penggunaan teknologi ini juga sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu menggunakan aplikasi dan juga mengerti akan cara kerja dan penggunaan sistem, sehingga pelayanan publik berbasis elektronik ini juga dapat digunakan, maka sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menggunakan sistem.

Desa dewasa ini, seiring dengan perkembangan zaman, maka masyarakat mulai mengenal akan teknologi informasi seperti penggunaan *smartphone* yang hampir semua kalangan memiliki perangkat jenis ini. Terkait dengan teknologi masuk desa maka salah satu Desa yang ada dalam wilayah Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara yaitu Desa Ngefuit dalam hal pelayanan administrasi suda menggunakan teknologi informasi, salah satu aplikasi yang digunakan yaitu WhatsApp yang dapat digunakan antar Pemerintah Desa dan Masyarakat. Pemerintah Desa Ngefuit mengembangkan pelayanan publik berbasis aplikasi WhatsApp sebagai langkah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Alasan penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai langkah pengembangan inovasi digital adalah hampir semua kalangan saat ini menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana komunikasi. Dengan pelayanan melalui WhatsApp, masyarakat tidak perlu hadir langsung ke kantor desa guna mengurus surat-surat, tetapi cukup di rumah, atau pada saat berada di luar desa, maka masyarakat bisa menghubungi admin desa terkait keperluannya dengan melampirkan dokumen-dokumen persyaratan yang diwajibkan.

Letak geografis Desa Ngefuit berada dalam wilayah Kabupaten Maluku Tenggara, dan kondisi fasilitas pelayanan publik belum cukup memadai sehingga menjadi kendala dalam aktifitas pelayanan publik di Desa Ngefuit jika dilaksanakan hanya secara manual. Jumlah masyarakat Desa Ngefuit yang memiliki *Handphone* Android sebanyak 50 orang, sedangkan untuk Perangkat Desa yang mempunyai *Handphone* Android/*Smarthphone* sebanyak 8 orang. Ada 3 grup *whatsApp* Kabupaten, Kecamatan, dan Grup *whatsApp* Perangkat Desa, dan Badan Saniri Desa (BPD) yang dikhususkan untuk pelayanan administrasi desa adalah grup *whatsApp* Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa Ngufuit. Sistem pelayanan dapat diakses melalui aplikasi desa yaitu aplikasi *whatsApp*, hal ini dikarenakan *whatsApp*

merupakan aplikasi yang mudah dimengerti cara penggunaannya. Pelayanan publik melalui *whatsApp* bertujuan untuk mengurangi antrian masyarakat dan juga menghemat biaya jika warga desa yang tinggal di luar dari desa tapi membutuhkan pelayanan publik dari desa.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif menurut Rahmasari (2017 : 90), yakni penelitian kualitatif interaktif dan penelitian kualitatif non interaktif. Lokasi dalam melakukan penelitian ini adalah desa (Ohoi) Ngefuit, Kabupaten Maluku Tenggara. Dalam penelitian ini, peneliti memilih Kepala Desa sebagai informan kunci, yang memahami pemanfaatan Pemanfaatan *whatsApp* untuk pelayanan administrasi di desa; Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, dan Kepala Seksi Pelayanan, Admin Ohoi, Ketua Badan Saniri Ohoi, dan masyarakat sebagai informan berjumlah 4 Orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengambilan data dilaksanakan selama dua bulan di lokasi penelitian.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan lewat wawancara bersama informan tentang pemanfaatan media digital *whatsApp* dalam layanan administrasi di Desa Ngefuit bahwa ;

Yang pertama : hampir semua masyarakat merupakan pengguna *smartphone* melalui hasil wawancara bersama informan F.M Rahanra (Kepala Ohoi) mengatakan bahwa untuk pemanfaatan media teknologi sekarang ini sangat penting, dan suda menjadi kebutuhan sehingga tentunya kami suda menggunakan serta memanfaatkan media dalam hal ini aplikasi *whatsApp* dalam proses administrasi desa. Kemudian disampaikan juga oleh informan B.Kilmanun (Sekretaris Desa) mengatakan bahwa; khususnya dalam pemanfaatan teknologi sekarang ini sangat penting. Saya selaku sekretaris desa merasa terbantuan karena dengan adanya media teknologi *whatsApp*, sehingga saya dengan mudah berkomunikasi dengan perangkat desa maupun masyarakat. Dalam hal pelayanan administrasi desa biasanya saya langsung menghubungi operator sehingga tidak memakan waktu lama maka surat menyurat dapat selesai. Untuk jumlah pengguna hp di desa hampir semuanya menggunakan teknologi, dalam lingkup pemerintah desa, semua perangkat desa sudah menggunakan *whatsApp*. Sehingga dapat dilihat bahwa memang *whatsApp* benar-benar dimanfaatkan oleh Pemerintah Desa Ngefuit.

Berkaitan dengan pemanfaatan *whatsApp* juga di sampaikan oleh; O.Rahanra selaku Operator Desa menyampaikan dalam wawancara bahwa; pemanfaatan *whatsApp* untuk pelayanan publik di Desa Ngefuit itu memang digunakan untuk surat menyurat saat masyarakat membutuhkan pelayanan maka Sekretaris Desa langsung membuat surat-surat dan dikirimkan kepada masyarakat yang ada di dalam maupun luar daerah. Terkait dengan penyampaian dari Operator, hal ini juga disampaikan oleh salah satu warga Ohoi, O.Rahanra mengatakan bahwa; anak saya ada dua orang yang sementara kuliah di luar daerah, dan membutuhkan surat keterangan keluarga tidak mampu, tapi syukur bahwa Bapak Kades. Sekdes, dan Operator membantu dan kirimkan surat melalui aplikasi *whatsApp* ke anak saya di Timika. Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa; untuk media teknologi untuk indikator pemanfaatan *whatsApp* bahwa Desa Ngefuit sudah menggunakan *whatsApp* untuk keperluan surat

administrasi desa seperti surat keterangan tidak mampu, keterangan domisili dan keterangan lainnya yang kemudian melalui media *whatsApp* oerangkat desa dengan mudah berkomunikasi, dan berkoordinasi guna kepentingan lainnya.

Yang kedua bahwa; strategi perangkat desa dalam pemanfaatan media teknologi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara dengan sejumlah informan berkaitan dengan strategi pemanfaatan media digital disampaikan langsung oleh informan penelitian yakni F.M. Rahanra (Kepala Desa) mengatakan bahwa: untuk strategi yang saya buat yaitu, sejak tiga tahun yang lalu, kami mengadakan alat orbit dan dibagikan ke semua kepala keluarga yang ada di desa. Kami membuat grup *whatsApp* khusus Perangkat Desa dan Badan Saniri Ohoi (BPD), guna untuk penyebaran mengenai informasi, hal ini bertujuan untuk dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Strategi lainnya adalah, dengan adanya grup *whatsApp* maka Perangkat Desa juga harus hadir tepat waktu untuk mengikuti apel pagi sehingga kalau ada kebutuhan masyarakat desa khususnya pelayanan administrasi yang perlu ditangani maka semua Perangkat Desa suda bisa melaksanakan aktifitas pemerintahan. Berkaitan dengan strategi, maka disampaikan juga oleh T. Rahanra selaku Operator Desa menyampaikan bahwa; terkait strategi untuk penggunaan teknologi suda dilaksanakan dengan program pengadaan orbit untuk semua kepala keluarga tujuannya untuk semua masyarakat dapat dimudahkan dalam mengakses internet dan masyarakat juga bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Strategi lainnya juga yaitu pengadaan fasilitas penunjang seperti laptop, printer, dan LCD kepada kami perangkat Desa sehingga kami juga bisa melakukan pelayanan secara manual jika terkendala dengan jaringan. Strategi untuk pemanfaatan media teknologi maka di desa sudah 3 Laptop untuk menunjang pelayanan berbasis teknologi. Berdasarkan dari hasil wawancara dari informan maka dapat terlihat bahwa; untuk indikator strategi penggunaan media teknologi suda dilakukan dimulai dari pengadaan orbit untuk semua masyarakat desa bisa mendapatkan akses internet. Untuk strategi pemanfaatan media teknologi juga dilakukan dengan pengadaan fasilitas komputer 3 unit untuk perangkat desa sehingga kebutuhan pelayanan untuk surat menyurat dan urusan lainnya bisa dikerjakan.

Yang Ketiga bahwa ; terkait dengan pemanfaatan teknologi jug pastinya mengalami hambatan-hambatan ketika teknologi digunakan di Desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian dengan Informan F.M.Rahanra (Kepala Desa) mengatakan bahwa; tentunya ada hambatan-hambatan yang kami alami ketika kami berusaha untuk pelayanan administrasi berbasis elektronik atau media teknologi ini sering terkendala di jaringan karena jaringan yang didapatkan itu hanya melalui orbit sehingga kekuatan jaringan juga tidak secepat seperti jaringan di internet yang ada di perkotaan, selain itu terkendala juga biasanya pemadaman lampu sehingga tidak bisa menggunakan jaringan internet, dan kemudian biasanya jaringan mengalami gangguan seperti tidak ada signal sampai dengan berhari-hari. Ketika mengalami kendala-kendala demikian maka biasanya saya putuskan untuk perangkat desa berangkat ke Elat untuk bisa mengakses internet dan kirimkan surat kepada warga masyarakat yang membutuhkan.

Terkait dengan strategi juga disampaikan oleh; B.A.Kilmanun (Kepala Urusan Pemerintahan) mengatakan bahwa; kalau persoalan hambatan itu paling sering terjadi dan mengganggu kami adalah jaringan internet maupun jaringan telepon yang hilang. Kendalah yang dihadapi juga disampaikan oleh Warga Desa atas nama E.Rahanra mengatakan bahwa; hambatan yang sering kami dapatkan yaitu jaringan yang biasanya hilang sehingga untuk

keperluan administrasi menjadi terhambat karena Pemerintah Desa tidak bisa memproses dokumen yang kami perlukan. Hal terkait hambatan juga disampaikan oleh informan C.Kilmanun selaku warga desa mengatakan bahwa; hambatan dalam penggunaan teknologi khususnya *whatsApp* di kampung ini adalah tidak memiliki kuota internet, dan saat itu juga jaringan hilang biasanya mengalami jaringan pada saat musim angin timur.

Berdasarkan hasil wawancara dari sejumlah informan di atas maka terkait dengan indikator hambatan-hambatan dalam penggunaan media teknologi *whatsApp* maka dapat dilihat bahwa hambatan yang paling mendasar terjadi adalah jaringan internet yang belum memadai karena jaringan internet hanya didapat dari orbit sehingga kekuatan jaringan tidak seperti jaringan yang didapatkan dari tower seperti yang banyak dibangun di daerah perkotaan. Kemudian hambatan yang berasal dari aliran listrik karena memang di daerah Kei Besar, terkait dengan listrik belum terlalu memadai akibat dari medan Kei Besar yang lebih banyak gunung dan juga laut, sehingga untuk pembangunan tenaga listrik belum merata di seluruh pelosok desa yang ada di pulau Kei Besar sehingga berpengaruh juga ketika Pemerintah Desa dalam aktifitas pelayanan publik berbasis digital, bisa mengalami kendala ketika listrik bermasalah. Kemudian faktor letak desa Ngefuit yang sebelah timur berbatasan langsung dengan laut Arafura sehingga disaat musim angin yang berasal dari timur maka sangat berpengaruh untuk keadaan desa terlebih khusus untuk listrik dan jaringan sehingga hal-hal ini yang sangat berpengaruh ketika Pemerintah Desa melakukan pelayanan berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan berkaitan dengan pemanfaatan media teknologi untuk pelayanan administrasi di Desa Ngefuit bahwa sebagai berikut ;

Yang pertama bahwa : pemanfaatan media teknologi untuk administrasi desa dapat dilihat bahwa sudah digunakan untuk pelayanan administrasi desa. Sebagaimana di zaman sekarang yang serba digital, maka pemerintah desa diwajibkan untuk memanfaatkan teknologi digital untuk pelayanan publik. Dengan pemanfaatan *whatsApp* untuk pelayanan administrasi desa maka, warga masyarakat di Desa Ngefuit sangat terbantu dengan inovasi pelayanan yang ada di Desa, sehingga warga masyarakat desa bisa mendapatkan pelayanan melalui aplikasi *whatsApp* dan itu memudahkan warga masyarakat sehingga tidak perlu ada dalam antrian panjang ketika memerlukan surat-surat, maupun kebutuhan lainnya.

Yang kedua bahwa ; Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat terkait strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk pemanfaatan media digital dalam hal pelayanan publik berbasis digital ini tentunya Pemerintah Desa menyiapkan fasilitas pendukung untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital seperti pengadaan 3 buah laptop untuk mendukung aktifitas pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Desa juga melakukan pengadaan orbit di setiap rumah dengan tujuan untuk semua warga masyarakat dapat mengakses internet sehingga kebutuhan masyarakat yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Desa, bisa dikerjakan dan dilayani berbasis online melalui media *whatsApp*.

Yang ketiga bahwa; dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara bersama informan maka ada beberapa hambatan yang biasanya terjadi sehingga mempengaruhi aktifitas pelayanan publik berbasis online melalui *whatsApp* yaitu diantara hambatan jaringan internet karena jaringan hanya berasal dari orbit bukan dari tower sehingga kekuatan jaringan tidak sekuat

seperti jaringan dari tower. Hambatan juga berasal dari listrik yang sering terjadi pemadaman listrik, dan hambatan juga berasal dari faktor cuaca yang mempengaruhi jaringan *handphone* hilang sehingga sangat mempengaruhi aktifitas pelayanan publik berbasis media digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bungin, B. (2003). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- [2] Eko, S. (2018). Tata Kelola Pembangunan Desa. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI Gedung Nusantara I Lt. 2 Jl. Jenderal Gatot Subroto Jakarta Pusat. ISBN: 978-602-60367-5-9.
- [3] Fitri, Arin, Nurhayati, Mori, Dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis. Cetakan 1 Oktober, ISBN : 978-6453-7176.
- [4] Karso, J. (2024). *Buku Ajar E-Government*. Penerbit C.V. Eureka Media Aksara, September 2024 Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225. ISBN. 978-623-516-395-6.
- [5] Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance Dan E-Government Di Indonesia*. Diterbitkan Oleh: CV. Amerta Media. ISBN: 978-623-5510-86-6.
- [6] Maulida, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi di Kecamatan PATEN. Bandung, Penerbit CV Indah Prahasta. ISBN. 978-979-9329-43-1.
- [7] Sadar. (2023). *E-Goverment (Konsep, Implementasi, dan Evaluasi E-Goverment Di Indonesia)*. Penerbit Widina Media Utama. ISBN 978-623-459-763-9.